

# Was mache ich, wenn ...

## ich Probleme mit dem Pflegedienst habe?

In der Regel läuft die Zusammenarbeit zwischen Pflegedienst und Pflegebedürftigem reibungslos. Doch wie verhalte ich mich, wenn ich als Kunde unzufrieden mit dem beauftragten Dienstleister bin?

**W**er sich für die Versorgung eines pflegebedürftigen Angehörigen zu Hause die Unterstützung eines ambulanten Pflegedienstes holt, erlebt oft zunächst eine aufregende Zeit. Schließlich kommen von nun an häufig fremde Menschen in die Wohnung, mit denen man sonst vielleicht gar nichts zu tun hätte. Ein bisschen Eingewöhnungszeit müssen also beide Seiten einplanen. Viele anfängliche Schwierigkeiten lösen sich oft von alleine, sobald man sich besser kennengelernt hat. Sollte es jedoch so sein, dass sich Probleme nicht von alleine lösen, sie sich vielleicht sogar verstärken oder es gar neue problematische Themen gibt, ist es wichtig, dies anzusprechen. Hierbei sollten Sie als pflegende Ange-

hörige gemeinsam mit der pflegebedürftigen Person keine Angst vor negativen Folgen haben. Seriöse Pflegedienste verstehen Beschwerden oder Hinweise zur Verbesserung der Situation als einen wertvollen Beitrag für die Qualitätssicherung.

Wichtig ist jedoch, dass Sie sich als Kunde des Pflegedienstes konkret überlegen, was genau Sie stört. Dies ist bedeutsam dafür, an wen Sie sich mit Ihrem Anliegen wenden.





Da die Pflege eines Menschen etwas sehr Persönliches ist, sollte ein Vertrauensverhältnis zwischen Patient und Pflegendem bestehen.

### **Um mit einem Pflegedienst möglichst problemlos zurechtzukommen, gibt es ein paar einfache Hinweise:**

Suchen Sie möglichst einen Pflegedienst, der zu Ihnen passt. Entscheidungshilfen finden Sie beispielsweise hier: Pflegecheckliste der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, [www.vz-nrw.de/Pflegecheckliste](http://www.vz-nrw.de/Pflegecheckliste) oder bei der Barmer GEK, [www.barmer-gek.de/127018](http://www.barmer-gek.de/127018).

Informieren Sie sich im Vorfeld bei Pflegekassen, Pflegestützpunkten oder anderen Pflegeberatungsstellen über Ihre Rechte und Verpflichtungen in Bezug auf den Abschluss eines Pflegevertrages mit einem Pflegedienst.

Schließen Sie Pflegeverträge immer schriftlich ab.

Äußern Sie Unzufriedenheit immer sofort. So können viele Probleme oft direkt aus der Welt geschafft werden.

Äußern Sie Unzufriedenheit auch immer an der richtigen Stelle/beim zuständigen Ansprechpartner. So kann die Lösung eines Problems schneller erarbeitet werden.

#### **Die Mitarbeiter des Pflegedienstes kommen unpünktlich.**

Wenn es sich hierbei nur um eine Person handelt, die die Zeitplanung nicht einhält, ist es sinnvoll, diese Person direkt anzusprechen. Schaffen es jedoch alle Mitarbeiter kaum, zur verabredeten Zeit da zu sein, könnte es sich um ein organisatorisches Problem handeln. Hier wäre dann die Leitung des Pflegedienstes anzusprechen und darauf aufmerksam zu machen. Eine verantwortungsvolle Pflegedienstleitung wird sich schnellstmöglich um die Lösung eines solchen Problems kümmern.

#### **Sie kommen mit einzelnen Pflegekräften nicht zurecht.**

Hier ist es wichtig, dass Sie zunächst für sich klären, woran es liegt, dass Sie mit einzelnen Pflegekräften nicht auskommen. Befürchten Sie mangelnde fachliche Qualität? Denken Sie beispielsweise, dass die Pflegekraft ihre Arbeit nicht ordentlich macht oder bei bestimmten Tätigkeiten überfordert ist? Oder ist Ihnen die Person einfach nicht sympathisch und Sie können kein Vertrauensverhältnis aufbauen? Ist die Person immer unfreundlich? Dies sind vollkommen unterschiedliche Problemlagen, die jedoch alle gelöst werden müssen. Wenn Sie eine bestimmte Pflegekraft als unfreundlich empfinden, ist es immer sinnvoll, die entsprechende Person frühzeitig darauf anzusprechen. Falls dies jedoch nichts hilft oder Sie kein Vertrauensverhältnis aufbauen können, sollten Sie die Pflegedienstleitung darum bitten, schnellst-

möglich eine andere Pflegekraft zu schicken. Hierbei sollten Sie darauf bestehen, eine ganz klare Aussage dazu zu bekommen, bis zu welchem Termin spätestens mit einem Personalwechsel zu rechnen ist. Ist Ihnen dieser Termin zu langfristig, äußern Sie dies deutlich.

Haben Sie das Gefühl, dass fachliche Probleme vorliegen, muss dies schnellstens angesprochen und geklärt werden. Einerseits geht es hier um die Gesundheit und das Wohlbefinden der pflegebedürftigen Person. Andererseits ist hiervon jedoch auch der Pflegevertrag betroffen, den Sie, beziehungsweise die pflegebedürftige Person mit dem Pflegedienst getroffen hat.

Wer pflegebedürftig ist und einen ambulanten Pflegedienst beauftragt, hat Anspruch auf eine fachlich qualifizierte Versorgung. Der Pflegedienst garantiert diesen Anspruch auch über den sogenannten Versorgungsvertrag, den er im Regelfall mit den Pflegekassen abgeschlossen hat. Somit verpflichtet sich der Pflegedienst, nach bundesweit einheitlichen Qualitätsmaßstäben tätig zu werden.

Neben rein pflegfachlichen Aspekten können Sie auch Punkte wie Unzuverlässigkeit, häufige Personalwechsel oder für Sie undurchsichtige Abrechnungen thematisieren. Auch dies sind Dinge, die Sie nicht hinnehmen müssen.

#### **Eine Vertragskündigung vorher gut überlegen.**

Sollte ein Gespräch mit der Pflegedienstleitung nicht zum gewünschten Erfolg führen, beziehungsweise der

Pflegedienst erst gar keine Bereitschaft zeigen, sich mit Ihren Problemen zu beschäftigen, sind Sie oder diejenige Person, die den Pflegevertrag abgeschlossen hat, berechtigt, den Pflegevertrag fristlos zu kündigen. Dies kann jedoch zu einer Versorgungslücke führen und sollte gut vorbereitet sein. So können Sie beispielsweise rechtzeitig Kontakt mit einem anderen Pflegedienst aufnehmen, der die Versorgung weiterführen könnte.

An dieser Stelle wird deutlich, dass Sie als pflegende Angehörige genau wissen müssen, welche Kompetenzen Ihnen aus rein rechtlicher Sicht zustehen. Damit ist gemeint, ob es Ihnen beispielsweise rechtlich zusteht, den Pflegevertrag für die pflegebedürftige Person zu kündigen. Dies wäre dann der Fall, wenn Sie für solche Punkte als gesetzlicher Betreuer eingesetzt sind.

Wichtig ist, dass Sie wissen, wohin Sie sich bei Problemen solcherart wenden können. Hier steht Ihnen zum einen die Pflegekasse, bei der die pflegebedürftige Person versichert ist, zur Verfügung. Sie hat ein starkes Interesse daran, dass ihre Versicherten gut versorgt sind. Zudem ist sie verpflichtet, auf die Einhaltung der Regelungen des Versorgungsvertrages zu achten. Somit können Sie davon ausgehen, dass die Pflegekasse der pflegebedürftigen Person einer Reklamation bei konkreten Vertragsverstößen nachgehen wird.

Wenn Sie den Weg zur Pflegekasse nicht direkt gehen wollen, gibt es noch weitere Möglichkeiten, eine Beratung zu erhalten. Die kommunalen Pflegeberatungen, die in vielen Bundesländern eingerichteten Pflegestützpunkte oder auch die Verbraucherzentralen können hier weiterhelfen. Je unabhängiger eine Beratungsstelle ist, desto neutraler und sachlicher wird die Hilfe sein, die Sie dort erhalten können.

Der Einsatz eines Pflegedienstes sollte sich soweit wie möglich nach den Wünschen der pflegebedürftigen Person und der pflegenden Angehörigen richten. Dennoch darf nie vergessen werden, dass auch die Pflegedienste ihre Arbeit auf viele Kundenwünsche hin organisieren müssen. Daher ist gerade die gut besprochene und gemeinsam abgestimmte Übernahme der Pflege durch den Pflegedienst der beste Weg, gar keine oder nur kleine, schnell lösbare Probleme zu bekommen.

Anschrift des Verfassers:  
Martin Schieron  
Pflegerwissenschaftler (FH)  
Unfallkasse Nordrhein-Westfalen  
E-Mail: M.Schieron@unfallkasse-nrw.de

**REHACARE<sup>®</sup>**  
INTERNATIONAL



**Fachmesse und Kongress**

**Selbstbestimmt leben**



**Düsseldorf,  
24. – 27. September 2014**

[www.rehacare.de](http://www.rehacare.de)

**Leben mit Pflege@home**

Beratung und Hilfestellung für Angehörige  
und Betroffene in der häuslichen Pflege

**Neu in Halle 3!**



Messe  
Düsseldorf