

Ratgeber der Stadt Ingolstadt
für die Auswahl von ambulanten
Pflegediensten und Pflegeheimen

(Grundlage der folgenden Informationen ist der
Ratgeber der Stadt München, der mit Genehmigung
der Stadt München entsprechend angepasst wurde)

Inhalt

Einige Überlegungen vorab	S. 3
Sie suchen einen ambulanten Pflegedienst für zuhause	S. 4
So erkennen Sie beim Erstgespräch die Kundenfreundlichkeit	S. 5
So erkennen Sie die Pflegequalität	S. 6
Sie werden durch einen ambulanten Pflegedienst zuhause betreut	S. 9
So erkennen Sie die Kundenfreundlichkeit	S. 9
So erkennen Sie die Pflegequalität	S. 10
Wenn Probleme auftauchen	S. 10
Sie suchen nach einem Platz in einem Alten- und Pflegeheim	S. 11
So erkennen Sie beim ersten Kontakt die Kundenfreundlichkeit	S. 12
So erkennen Sie bei einem ersten Besuch im Wohn- oder Pflegebereich die Pflegequalität	S. 13
Sie leben in einem Alten- und Pflegeheim	S. 17
So erkennen Sie die Kundenfreundlichkeit	S. 17
So erkennen Sie die Pflegequalität	S. 18
Wenn Probleme auftauchen	S. 19

Einige Überlegungen vorab

Dieser Ratgeber kann Ihnen Anregungen geben, ersetzt aber keinesfalls Ihre eigenen Gedanken zu Ihrer sehr persönlichen Situation.

Sie selbst und / oder Ihre Angehörigen sollten zu Ihrer persönlichen Situation folgendes bedenken

- Wobei ist Unterstützung erforderlich? Im Bereich der Pflege, der Begegnung und sozialen Kontakte, der hauswirtschaftlichen Versorgung, der Sicherheit?
- Wird diese Unterstützung vorübergehend oder dauerhaft benötigt?
- Bietet Ihr derzeitiges Wohnumfeld die Lebensqualität und Sicherheit, die Sie sich wünschen?
- Sind Veränderungen bei finanziellen Belastungen überschaubar?
- Sind Regelungen getroffen oder zu treffen hinsichtlich Vollmachten, Vorsorgeverfügungen, Betreuungsverfügungen?
- Was sind Ihre sehr persönlichen Wünsche, Bedürfnisse und Interessen, die zu berücksichtigen sind?

So können Sie die folgenden Seiten nutzen

- Wenn Sie einen Pflegedienst oder ein geeignetes Alten- und Pflegeheim suchen, lesen Sie **vor** einem ersten Kontakt die Fragestellungen durch. Sie können anmerken, welche Themen für Sie persönlich wichtig sind und worauf Sie besonders achten möchten.
- **Nach** dem ersten Kontakt können Sie Ihre Einschätzung und Ihre Eindrücke festhalten.
- Wenn Sie mehrere Pflegedienste oder Alten- und Pflegeheime kennen lernen, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Notizen zu **vergleichen**.

Sie suchen einen ambulanten Pflegedienst für zuhause

Wir empfehlen Ihnen folgende erste Schritte

- **Beantragen** Sie die **Begutachtung** der Pflegebedürftigkeit bei Ihrer zuständigen Kranken-/Pflegekasse. Ihnen wird von dort ein Termin für einen Besuch des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen angekündigt.
- Notieren Sie über einige Wochen zur Vorbereitung auf diese Begutachtung den tatsächlichen täglichen Hilfebedarf mit Hilfe eines "**Pflegetagebuches**" (zu erhalten bei Ihrer Kranken-/ Pflegekasse)
- Beim Besuch des Medizinischen Dienstes kann es sinnvoll sein, wenn eine **Person Ihres Vertrauens dabei** ist.
- Besorgen Sie sich **Adressen** ambulanter Pflegedienste in Ihrer Nähe im Telefonbuch, bei Ihrem Hausarzt, bei den Wohlfahrtsverbänden oder aus der städt. Broschüre „Informationen für Senioren“. Wenn eine Versorgung nach einem Krankenhausaufenthalt oder einer Rehabilitationsmaßnahme sichergestellt werden muss, unterstützt und berät Sie dabei der jeweilige **Krankenhaussozialdienst**.

Ihr erster Kontakt zu einem ambulanten Pflegedienst

Die nachfolgenden Seiten können Ihnen helfen, die Qualität eines Pflegedienstes hinsichtlich Kundenfreundlichkeit und Pflege zu beurteilen.

- **Wählen Sie** vorab die **Fragestellungen aus**, die auf Sie zutreffen oder die Ihnen besonders wichtig sind.
- Vereinbaren Sie ein **Erstgespräch** mit einem Pflegedienst. Ziehen Sie dabei eine **Person Ihres Vertrauens** hinzu. Prüfen Sie gegebenenfalls mehrere Angebote von Pflegediensten und verschaffen Sie sich Wahlmöglichkeiten.
- Nutzen Sie anschließend die Möglichkeiten zum Ankreuzen oder für persönliche Bemerkungen, um Ihre **Entscheidung** sorgfältig **abwägen** zu können.

Bitte beachten Sie bei besonderen Wohnformen für ältere Menschen wie z.B. „Betreutes Wohnen“

- Sie leben dort in „eigener Häuslichkeit“, ähnlich wie in einer Privatwohnung.
- Neben dem **Mietvertrag** erhalten Sie einen "**Betreuungsvertrag**", dessen Vereinbarungen Sie genau kennen sollten.
- Pflegerische Versorgung können und müssen Sie sich auch hier selbst organisieren, diese Kosten sind im Mietvertrag nicht enthalten.

So erkennen Sie beim Erstgespräch die Kundenfreundlichkeit

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Es besucht Sie die fachkompetente Einsatzleitung oder deren Stellvertretung und nimmt sich 1-2 Stunden Zeit.			
Sie werden einfühlsam und freundlich nach Ihren Bedürfnissen und den Problemsituationen gefragt, auch danach, wie Sie bisher damit umgegangen sind.			
Sie können Ihre Erwartungen und Wünsche äußern (z.B. zu welcher Tageszeit Sie Hilfe benötigen, ob Sie weibliche oder männliche Pflegende bevorzugen...).			
Sie erhalten detailliertes und schriftliches Informationsmaterial über den Pflegedienst.			
Die Finanzierung wird Ihnen verständlich erklärt . Wie viel bezahlt die Krankenkasse, wie viel die Pflegekasse und was kommt als private Zuzahlung auf Sie selbst zu?			
Alle schriftlichen Unterlagen (Kostenvoranschlag mit Gebühren, Vertrag usw.) sind für Sie gut leserlich (Schriftgröße) und verständlich . Sie erhalten Kopien von allen Vereinbarungen, die mit Ihnen letztlich getroffen wurden.			
Die in Ihrem Fall erforderlichen Einzelleistungen, Leistungsgruppen und Zusatzleistungen mit Preisen werden Ihnen genau erläutert und mit Ihnen schriftlich vereinbart . Ebenso wird Ihnen der Leistungsnachweis erklärt.			
Sie erhalten auf Wunsch eine Bedenkzeit (1 - 2 Tage) bevor Sie unterschreiben, um sich mit Angehörigen oder anderen Bezugspersonen beraten und Angebote vergleichen zu können.			
Es wird Ihnen eine Ansprechperson genannt sowie deren Erreichbarkeit.			

So erkennen Sie die Pflegequalität

Wie bei jedem Vertrag, haben Sie auch als Kundin oder Kunde eines Pflegedienstes die rechtliche Möglichkeit, innerhalb von **14 Tagen** ohne Angabe von Gründen von Ihrem mit dem Pflegedienst abgeschlossenen Vertrag zurückzutreten. Diesen Zeitraum können Sie daher als **Probezeit** nutzen, um die Qualität der Pflegeleistungen und der Organisation des Pflegedienstes zu beobachten und zu beurteilen:

Der Pflegedienst erläutert alle Schritte, berät und unterstützt Sie und ihre Bezugspersonen

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Sie erhalten schriftliche Informationen zu den eingesetzten Pflegenden (Namen, Ausbildung) und zur Erreichbarkeit des Pflegedienstes.			
Auf ihre Fragen wird eingegangen. Ihre Wünsche werden individuell berücksichtigt.			
Pflegehandlungen werden jeweils begleitend und konkret erklärt .			
Sie selbst und Ihre Bezugspersonen werden angeleitet und beraten , soweit sie mithelfen können und wollen. Sie können geeignete pflegerische Methoden durch Anschauen und Erklären erlernen.			
Sie erhalten ausreichend Beratung bei besonderen Problemlagen , z.B. wenn Hilfsmittel erforderlich sind, Stolperfallen in Ihrer Wohnung erkennbar sind, ergänzende Hilfen erforderlich werden, die Versorgung mit Nahrungsmitteln nicht ausreicht, Anträge für Finanzierungen gestellt werden müssen ...			
Sie erhalten Unterstützung bei Formalitäten zu ärztlichen Verordnungen für Behandlungspflege.			

Der Pflegedienst hält sich weitgehend an Absprachen und Vereinbarungen und hält gesetzliche Vorgaben ein

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Der Pflegedienst ist telefonisch erreichbar oder ruft in angemessener Zeit bei Ihnen zurück.			
Ihre Wohnung wird so betreten, wie Sie dies vereinbart haben (z.B. wird an der Tür geklingelt; an ihrer Schlafzimmertür angeklopft ...)			
Die Pflegenden kommen zur verabredeten Zeit . Sie informieren Sie telefonisch bei nicht planbaren Verzögerungen.			
Pflegende informieren Sie auf Nachfrage darüber, welche Pflegende bei Ihnen eingesetzt werden, z.B. wer heute Abend den Spätdienst hat.			
Die erbrachten Leistungen werden noch am gleichen Tag korrekt in den Leistungsnachweis eingetragen und Ihnen auf Nachfrage erklärt.			

Der Pflegedienst achtet darauf, dass die Verständigung mit Ihnen und Ihren Bezugspersonen gut funktioniert

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Eine sprachliche Verständigung mit den Pflegenden ist gewährleistet (auch bei fremdsprachigen Pflegenden).			
Sie werden mit Ihrem Namen angesprochen und nicht geduzt.			
Pflegende sprechen mit Ihnen zugewandt , mit Blickkontakt, gegebenenfalls auch Körperkontakt. Sie hören Ihnen zu, sprechen selbst langsam und deutlich und warten Ihre Reaktion ab.			

Der Pflegedienst geht auf ihre Wünsche und Bedürfnisse ein

Trifft zu:	Ja	nein	Eigene Bemerkungen
Zu Anfang können Sie gemeinsam mit den Pflegenden ausprobieren , welches die für Sie geeignetsten Verfahrensweisen bei der Pflege sind (z.B. Körperpflege im Bett oder im Bad...).			
Es wird begonnen, gemeinsam mit Ihnen eine Pflegeplanung zu erarbeiten. Dabei werden Ihre persönlichen Vorlieben und Wünsche berücksichtigt. Dies wird schriftlich für alle Pflegenden vereinbart und festgehalten.			
Wenn Essenszubereitung vereinbart ist, wird das Essen appetitlich angerichtet.			

Pflegende spiegeln ihre Arbeitseinstellung und Arbeitssituation wider

Trifft zu:	Ja	nein	Eigene Bemerkungen
Pflegende sind Ihnen und Ihren Bezugspersonen gegenüber freundlich, gelassen und zugewandt .			
Pflegende, die Ihnen unbekannt sind, können sich als Angestellte des Pflegedienstes ausweisen .			
Die Kleidung der Pflegenden ist sauber. Sie vermeiden Gefahrenquellen durch Schmuck, lange Fingernägel und offenes Haar.			
Pflegende riechen nicht nach Rauch.			

Der Pflegedienst achtet auf Fachlichkeit, Sauberkeit, Ordnung und Hygiene

Trifft zu:	Ja	nein	Eigene Bemerkungen
Leistungen, wie z.B. Lagerungen und Verbände, werden für Sie bequem und angenehm durchgeführt.			
Pflegende hinterlassen das, was benutzt wurde, ordentlich und sauber , z.B. werden Küche, Bad oder Waschbecken in dem Zustand verlassen, wie sie vorgefunden wurden. Besonders im Winter wird angemessen mit schmutzigen Schuhen umgegangen.			

Sie werden durch einen ambulanten Pflegedienst zuhause betreut

So erkennen Sie die Kundenfreundlichkeit

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Bevollmächtigte, rechtliche Betreuer, Angehörige und andere Bezugspersonen werden auf Ihren Wunsch hin informiert und in Abreden einbezogen .			
Der Pflegedienst setzt möglichst regelmäßig dieselben Pflegenden ein. Bei kurzfristig erforderlichen Veränderungen werden Sie oder Ihre Bezugspersonen informiert.			
Abrechnungen erfolgen jeweils im Folgemonat. Sie sind verständlich und nachvollziehbar .			
Sie erhalten vom Pflegedienst Kopien der Leistungsnachweise und Abrechnungen, die an die Kasse geschickt werden.			
Der Kostenvoranschlag wird zeitnah möglichen Veränderungen Ihres Gesundheitszustandes und Hilfebedarfes angepasst .			
Für Beschwerden wird Ihnen ein Ansprechpartner genannt. Sie werden mit Ihrem Anliegen ernst genommen. Es werden umgehend Lösungen gesucht und Vereinbarungen dazu getroffen. Das Ergebnis wird von der Leitung überprüft.			

So erkennen Sie die Pflegequalität

Zusätzlich zu den Eindrücken der ersten vierzehn Tage können Sie bei längerer Betreuung durch einen Pflegedienst noch Folgendes beachten:

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Alle Pflegenden setzen die Vereinbarungen in der Pflegeplanung verbindlich um .			
Veränderungen Ihres Gesundheitszustandes und Hilfebedarfs werden umgehend mit Ihnen und Ihren Bezugspersonen besprochen und in der Pflegeplanung berücksichtigt.			
Der Pflegedienst bemüht sich auf Ihren Wunsch hin um Abstimmung mit anderen Beteiligten wie Ärzten, Krankengymnastik usw.			
Die Einsatzleitung besucht Sie in regelmäßigen Abständen, um Ihre Zufriedenheit zu erfragen und die Wirksamkeit der Pflegeleistungen zu beurteilen .			

Wenn Probleme auftauchen

Sollten Sie mit den Leistungen des Pflegedienstes nicht zufrieden sein,

- sprechen Sie die **Einsatzleitung** des Pflegedienstes darauf an und / oder
- wenden Sie sich an die **Geschäftsführung** des Pflegedienstes.

Wenn Sie **hier keine zufriedenstellende Lösung** erfahren, können Sie sich an Ihre Sachbearbeiterin oder Ihren Sachbearbeiter bei Ihrer **Kranken- und Pflegekasse** wenden.

Sie suchen nach einem Platz in einem Alten- und Pflegeheim

zur **Überbrückung als Kurzzeitpflege** (z.B. nach einem Krankenhausaufenthalt oder bei vorübergehender Abwesenheit von pflegenden Angehörigen)

dauerhaft, wenn eine Pflege zuhause nicht mehr möglich ist.

Wir empfehlen Ihnen folgende erste Schritte

- Stellen Sie die Ihnen wichtigen **persönlichen Auswahlkriterien** zusammen (z.B. Nähe zum bisherigen Wohnort, zum Wohnort von Angehörigen oder Freunden, Betreuung durch den bisherigen Hausarzt, Einzel- oder Doppelzimmer ...).
- Besorgen Sie sich **Adressen** von Alten- und Pflegeheimen (im Telefonbuch, bei den Wohlfahrtsverbänden oder durch die städt. Broschüre „Informationen für Senioren“).
- Wenn eine Versorgung nach einem Krankenhausaufenthalt oder einer Rehabilitationsmaßnahme weiter stationär sichergestellt werden muss, unterstützt und berät Sie der jeweilige **Krankenhaussozialdienst**.

Sie nehmen ersten Kontakt zu einem Alten- und Pflegeheim auf

Die nachfolgenden Seiten können Ihnen helfen, die Qualität eines Alten- und Pflegeheimes hinsichtlich Kundenfreundlichkeit und Pflege zu beurteilen:

- **Wählen Sie** vorab die **Fragestellungen aus**, die auf Sie zutreffen oder die Ihnen besonders wichtig sind.
- Vereinbaren Sie ein **Erstgespräch** mit einem Alten- und Pflegeheim. Ziehen Sie dabei eine **Person Ihres Vertrauens** hinzu. Prüfen Sie gegebenenfalls mehrere Einrichtungen und verschaffen Sie sich Vergleichsmöglichkeiten.
- Nutzen Sie anschließend die Möglichkeiten zum Ankreuzen oder für persönliche Bemerkungen, um Ihre **Entscheidung** sorgfältig **abwägen** zu können.

So erkennen Sie beim ersten Kontakt die Kundenfreundlichkeit

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Ihnen begegnet Freundlichkeit bei Ihrem ersten Kontakt an der Pforte, der Rezeption oder der Telefonvermittlung.			
Sie erhalten klare Auskunft über die Zuständigkeit und Erreichbarkeit von Ansprechpersonen für Ihre Anliegen.			
Sie erhalten Informationen über die Möglichkeiten, die Einrichtung kennen zu lernen (z.B. Besichtigungstermine, Hausführungen, persönlicher Gesprächstermin...).			
Vereinbarte Termine oder Zusagen für einen zeitnahen Rückruf werden eingehalten .			
Für ein persönliches Gespräch erhalten Sie einen ausreichenden Zeitrahmen (etwa 1 Stunde). Neben der Information über die Einrichtung werden auch Ihre Bedürfnisse und Ihre Situation erfragt, Ihnen wird aufmerksam zugehört und Ihre Fragen werden beantwortet .			
Sie erhalten das Angebot der Besichtigung des gesamten infrage kommenden Pflegebereichs und des freien Zimmers. Sie können sich dort auch alleine und in Ruhe umsehen.			
Sie erhalten schriftliches Informationsmaterial über die Dienstleistungen, zusätzliche Angebote und deren Preise (Hausbroschüre, Preislisten für privat zu zahlende Leistungen...).			
Im Bedarfsfall werden Ihnen besondere Betreuungs- Konzepte des Hauses, insbesondere für Demenzkranke erläutert.			
Ihnen wird Bedenkzeit für Entscheidungen eingeräumt.			
Es werden Gesprächsnotizen gemacht, damit Ihre bereits gegebenen Informationen nicht verloren gehen, falls Sie sich tatsächlich für diese Einrichtung entscheiden.			

So erkennen Sie bei einem ersten Besuch im Wohn- oder Pflegebereich die Pflegequalität

Besuchen Sie einen Pflegebereich am **Nachmittag**, um eigene Eindrücke zu sammeln. (Der Vormittag ist weniger geeignet, da hier meist die Grundpflege in den Zimmern durchgeführt wird und wenig in den Fluren oder Aufenthaltsräumen zu sehen ist).

Die Pflegequalität ist den alten Menschen anzusehen

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Die alten Menschen sind individuell , der Jahreszeit und Temperatur entsprechend gekleidet (nicht alle in Jogginghosen).			
Die alten Menschen befinden sich auf Stühlen, in Rollstühlen oder in Betten in einer bequemen Haltung.			
Außerhalb der Mahlzeiten haben möglichst keine alten Menschen „ Lätzchen “ oder Servietten umhängen.			

Die Würde der alten Menschen ist respektiert und gewahrt

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Die Zimmertüren sind während der Pfllegetätigkeiten geschlossen. In Doppelzimmern gibt es Abtrennmöglichkeiten durch Wandschirm oder Trennvorhang.			
Die alten Menschen werden von Pfllegenden " auf gleicher Ebene " angesprochen , nicht von oben herunter mit Sitzenden oder Liegenden. Sie werden mit ihrem Namen angesprochen und nicht mit „Oma“ oder „Du“.			

Die alten Menschen haben angemessene Anregung und Beschäftigung

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Sitzecken, Nischen im Flur und Aufenthaltsräume sind anregend , entsprechend der Jahreszeit und Festen gestaltet und werden genutzt. Individuelle Möglichkeiten der Beschäftigung sind in greifbarer Nähe vorhanden (Zeitungen, Bücher, Spiele ...).			
Alle alten Menschen haben in erreichbarer Nähe etwas zu trinken weitgehend nicht in Schnabelbechern oder Plastikbechern.			
Essen und Trinken sind individuell angeboten. Obst ist geschält und zerteilt. Es stehen keine Teller mit Essensresten der letzten Mahlzeit herum.			
Die alten Menschen sitzen so, dass sie Anregungen wahrnehmen können (zum Fernseher, zum Fenster, dorthin wo etwas geschieht).			
Gespräche und Kontakte miteinander und zu Pflegenden finden statt. Es ist Lebendigkeit zu spüren.			
Fernsehen oder Radio sind gezielt eingeschaltet mit ausgewählten Sendungen und haben erkennbar aufmerksame Zuschauer oder Zuhörer. Es gibt keine Hintergrundgeräusche, die besonders für Schwerhörige die Kommunikation behindern.			
Am Nachmittag ist eine Pflegekraft in Sichtweite , um Bedürfnisse oder Probleme der alten Menschen erkennen und erfüllen zu können.			
Es sind anregende Düfte (nach Essen, Kaffee, Obst) und keine abstoßenden Gerüche (nach Fäkalien, Putzmittel) wahrzunehmen.			
Bei schönem Wetter sehen Sie alte Menschen mit Begleitung im Garten .			

Pflegende spiegeln ihre Arbeitseinstellung und Arbeitssituation wider

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Pflegende sind gegenüber den alten Menschen freundlich , gelassen und zugewandt.			
Sie nehmen bewusst den Kontakt zu den alten Menschen auf: Von vorne mit Blickkontakt und wo möglich auch Körperkontakt (z.B. Hände anfassen). Sie hören zu, sprechen selbst langsam und deutlich und warten eine Reaktion ab.			
Sie reagieren in angemessener Zeit, wenn alte Menschen Bedürfnisse äußern, winken oder rufen.			
Die Kleidung der Pflegenden ist sauber. Sie vermeiden Gefahrenquellen durch Schmuck, lange Fingernägel und offenes Haar.			
Pflegende riechen nicht nach Rauch .			

Sauberkeit und Hygiene sind eingehalten und es wirkt wohnlich

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Es gibt keine alten Essensreste auf Tischen oder Fußböden.			
Rollstühle und Gehwagen sind sauber.			
Die Gemeinschaftstoilette im Pflegebereich ist warm und sauber und hat einen gut erreichbaren Notruf.			
Im Flur liegen keine Abfall- oder Wäschesäcke herum.			
Pflegende gehen nicht mit Plastik-Einmalhandschuhen von Zimmer zu Zimmer oder von einem alten Menschen zum anderen, ohne diese zu wechseln.			
Die Tür zum Fäkalienraum ist geschlossen .			
Sie begegnen Pflegenden nur mit abgedeckter Fäkalienschüssel auf dem Flur.			

An Hilfen zur Orientierung ist gedacht

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Es gibt aktuelle Hinweise zu Datum, Wochentag, Tagesablauf, Speiseplan und besonderen Beschäftigungsangeboten in gut leserlicher, großer Schrift.			
In jedem Pflegebereich gibt es eine große Uhr mit richtiger Uhrzeit.			
Die Zimmertüren sind individuell gestaltet (gut lesbare Namen oder Bilder zur Orientierung).			
Flure und Treppenhäuser sind gut beleuchtet - weder schummriges Halbdunkel noch grelles Neonlicht.			
Es gibt einen Aushang mit Namen und Fotos der Pflegenden .			
Pflegende sind als solche klar erkennbar und tragen an der Kleidung gut lesbare Namensschilder .			
Es gibt einen aktuellen Aushang zu den heute anwesenden Pflegenden und zur verantwortlichen Leitung im Pflegebereich (mit Erreichbarkeit oder Sprechzeiten).			

Sie leben in einem Alten- und Pflegeheim

So erkennen Sie die Kundenfreundlichkeit

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Im Eingangsbereich sind aktuelle Aushänge zu wichtigen Informationen (Veranstaltungen, Planungen...) gut lesbar gestaltet.			
Heimbeirat und Angehörigenbeirat stellen sich in einem Aushang mit Namen, Fotos und Erreichbarkeit vor.			
Es gibt für die verschiedenen Bereiche (Verwaltung, Pflegedienstleistung, Sozialberatung, Hauswirtschaft ...) namentlich ausgewiesene Ansprechpartner mit dem Hinweis, wie und wann sie zu erreichen sind.			
Veränderungen (z.B. Baumaßnahmen) werden rechtzeitig und schriftlich (Aushänge, Anschreiben) bekannt gemacht.			
Es herrscht bei allen Begegnungen ein freundliches und offenes Klima im Haus. Sie erhalten Unterstützung bei Fragen und Problemen. Auch Angehörige und Besuche fühlen sich willkommen und wohl.			
Wege bei Fragen, Problemen, Beschwerden sind öffentlich bekannt gemacht, eine Ansprechperson genannt. Sie werden mit Ihrem Anliegen ernst genommen. Die Bearbeitung und Beantwortung erfolgt zeitnah. Es werden umgehend Lösungen gesucht. Zusagen und Vereinbarungen werden eingehalten. Das Ergebnis wird überprüft .			
Leitungen sorgen umgehend für Ersatz und Reparatur im Fall von Verlusten und Beschädigungen von persönlichen Gegenständen (Wäsche, Kleidung, Zahnprothesen...).			

So erkennen Sie die Pflegequalität

Zusätzlich zu den Eindrücken bei einem ersten Besuch in einem Pflegebereich, können Sie bei längerem oder dauerhaftem Heimaufenthalt noch Folgendes beachten:

Trifft zu:	Ja	nein	Eigene Bemerkungen
Jeder Heimbewohnerin und jedem Heimbewohner ist eine Bezugs- oder Bereichspflegekraft zugeordnet, die diese besonders gut kennt.			
Sie werden an der Erstellung und Aktualisierung der Pflegeplanung beteiligt. Es wird nicht über Sie hinweg verhandelt oder entschieden. Bisherige Vorlieben, Gewohnheiten und Interessen sowie wichtige Bezüge zu Ihrem Lebenslauf werden dabei erfragt und berücksichtigt. Die Bezugspflegekraft bespricht mit Ihnen und Ihren Bevollmächtigten regelmäßig (mindestens halbjährlich) und bei akuten Veränderungen Ihre Wünsche, Bedürfnisse und Probleme .			
Ihre gesundheitliche Verfassung wird aufmerksam beobachtet . Veränderungen und Besonderheiten werden schriftlich festgehalten. Ihr Gewicht wird regelmäßig kontrolliert. Mit Ihnen und Ihren Bezugspersonen wird darüber gesprochen und es werden entsprechende Maßnahmen vereinbart.			
In der Zusammenarbeit mit Ihrem Hausarzt , Fachärzten, Krankengymnastik, Fußpflege usw. werden Sie oder Ihre Bevollmächtigten ausreichend informiert und einbezogen .			
Sie oder Ihre Bevollmächtigten erhalten Information und Beratung bei Veränderungen im Pflegebedarf und im Falle der Notwendigkeit einer neuen Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen.			
Sie oder Ihre Bevollmächtigten können auf Wunsch in die Pflegedokumentation Einblick nehmen. Ihre Fragen dazu werden bereitwillig beantwortet.			
Angehörige oder andere Bezugspersonen können bei der Pflege anwesend sein und einbezogen werden, wenn Sie als Betroffene zustimmen.			

	Trifft zu:		Eigene Bemerkungen
	Ja	nein	
Sie erhalten Hilfestellung bei der wohnlichen und persönlichen Einrichtung und Gestaltung Ihres Zimmers . Sie können sich "zuhause" fühlen. Ihr Zimmer wird nicht als Pflegevorratsraum benutzt und Schränke nicht mit Hinweisen zur Pflege beklebt.			
Ihr persönliches Eigentum wird respektiert und es wird sorgsam damit umgegangen.			
Ihre vorhandenen Hilfsmittel (Zahnprothesen, Brille, Hörgerät, persönlicher Rollstuhl usw.) werden sachgerecht eingesetzt. Sie erhalten Beratung und Unterstützung, wenn neue Hilfsmittel notwendig werden.			
Bei allen Mahlzeiten haben Sie Wahlmöglichkeiten beim Essen und Trinken . Ihre Wünsche sind festgehalten und werden von allen Pflegenden berücksichtigt.			
Die Zeiteinteilung des Tagesablaufes (Essens- und Ruhezeiten) wird an Ihren Bedürfnissen ausgerichtet .			
Pflegende unterstützen den Kontakt zwischen den alten Menschen und berücksichtigen Sympathien und Antipathien z.B. bei Tisch- oder Zimmeregemeinschaften.			
Gäste der Heimbewohnerinnen und Heimbewohner sind willkommen . Es gibt klare Regelungen zu ihrer Bewirtung.			

Wenn Probleme auftauchen

An folgenden Stellen können Sie Rat und Hilfe erhalten, wenn Sie mit den Leistungen des Alten- und Pflegeheimes nicht zufrieden sind:

- Sprechen Sie die **Bezugspflegekraft**, die aktuelle **Schichtleitung**, die **Leitung** Ihres Wohnbereichs oder Ihres Pflegebereichs an, wenn Sie ein Problem haben - möglichst umgehend und nicht erst Wochen später. Vereinbaren Sie eventuell einen Gesprächstermin oder nutzen Sie ausgewiesene Sprechzeiten. (Beachten Sie dazu die Aushänge im Wohn- oder Pflegebereich).
- Wenden Sie sich mit ungelösten Fragen an die übergeordnete **Pflegedienstleitung, Hauswirtschaftsleitung** oder **Heimleitung**.
- Nehmen Sie Kontakt zum **Heim- oder Angehörigenbeirat** der Einrichtung auf (Hinweise hängen in der Regel im Eingangsbereich aus).

Informieren Sie die übergeordnete **Geschäftsleitung** der Einrichtung (die Adresse erhalten Sie in der Verwaltung oder finden Sie auf dem Heimvertrag).

Wenn Sie hier **keine zufriedenstellende Lösung** erfahren, können Sie an folgenden Stellen Rat und Hilfe erhalten:

- Richten Sie Ihre Beschwerde an die **Heimaufsicht** als gesetzlich beauftragte Instanz zur Prüfung und Beratung bei Fragen zur Einhaltung des Heimgesetzes (Stadt Ingolstadt, Sozialamt, Adolf-Kolping-Str. 10, 0841/305-1661 und -1645)
- Informieren Sie Ihre zuständige **Kranken- / Pflegekasse** bei Fragen zur Qualität der Pflege, Unterbringung und Versorgung.
- Wenn Sie Sozialhilfe erhalten, nehmen Sie bei Fragen zu Heimkosten Kontakt auf mit Ihrem zuständigen Sachbearbeiter beim **Sozialamt**.