

**verbraucherzentrale**



## **Kurzinformationen zur Pflegeberatung**

### **Auswahl eines Pflegeheimes**

© Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin; Stand: Januar 2008.

Das Netzwerk Pflegeberatung ist eine Kooperation zwischen dem vzbv und dem Bundesverband der Betriebskrankenkassen (BKK BV).

Für weitere Fragen: Pflegehotline der Verbraucherzentralen 0180 3 770500-1 (Patientenverfügung), 0180 3 770500-2 (Vertragsberatung), 0180 3 770500-3 (alternative Wohnformen). Alle Nummern zum Thema Unterhaltsrecht und Sozialhilfe im Zusammenhang mit Pflege Themen.

## Hinweise zur Auswahl eines Pflegeheimes

### Einführung

Nicht immer können pflegebedürftige Menschen in ihrer häuslichen Umgebung versorgt werden. Pflegebedürftige und ihre Angehörigen stehen dann vor der schwierigen Aufgabe, eine für sie geeignete Pflegeeinrichtung zu finden. Die nachstehenden Ausführungen sollen den Betroffenen helfen, eine Pflegeeinrichtung zu finden, die ihren individuellen Bedürfnissen und Wünschen gerecht wird.

### Information und Beratung

Bei den Pflegekassen können die Pflegebedürftigen zunächst eine Liste von Pflegeheimen anfordern. Daneben können auch die Heimaufsicht des Landes, die Verbraucherzentrale und – sofern vorhanden – die örtlichen Pflegeberatungsstellen Auskunft über vorhandene Pflegeeinrichtungen geben. Sofern eine Auswahl verschiedener Pflegeheime besteht, sollte für die zu treffende Auswahl jeweils ein Gespräch mit der Leitung der Pflegeeinrichtung und eine ausgiebige Besichtigung derselben erfolgen. Es empfiehlt sich, dass die Pflegebedürftigen einen Angehörigen oder eine sonstige Person ihres Vertrauens hierbei miteinbeziehen. Bereits im Vorfeld eines solchen Gesprächs sollten sich die Pflegebedürftigen und deren Angehörige genau überlegen, welche Anforderungen und Wünsche sie an eine Pflegeeinrichtung stellen, um schließlich im Rahmen des Gesprächstermins gezielt danach fragen zu können.

Folgende Fragestellungen können bereits im Zuge der Information und Beratung für die Auswahl einer Einrichtung hilfreich sein:

- Ist die Pflegeeinrichtung zu einem ausführlichen Informations- und Beratungsgespräch mit Besichtigung der Pflegeeinrichtung bereit?
- Bietet die Pflegeeinrichtung auch eine Beratung im Rahmen eines Hausbesuchs an und entstehen hierdurch Kosten?
- Werden schriftliche Informationsmaterialien über z.B. das Leistungsspektrum, das Pflegeleitbild, die Kosten und die weiteren Angebote der Einrichtung kostenlos zur Verfügung gestellt?
- Gibt es für die Pflegebedürftigen und auch deren Angehörigen einen festen Ansprechpartner?
- Werden Fragen freundlich und kompetent beantwortet?
- Ist ein Probewohnen möglich?

## Vertrag und Kosten

Vor der Unterzeichnung des Heimvertrages sollten sich die Pflegebedürftigen und deren Angehörige den Heimvertrag von der Pflegeeinrichtung aushändigen lassen, um ihn zu Hause ausführlich zu lesen und zu prüfen. Im Übrigen ist der Heimträger nach dem Heimgesetz sogar verpflichtet, den künftigen Bewohner bereits vor Abschluss des Heimvertrages schriftlich über den Vertragsinhalt zu informieren und auf die Möglichkeit späterer Leistungs- und Entgeltveränderungen hinzuweisen.

Im Heimvertrag müssen zunächst beide Vertragspartner aufgeführt sein. Vertragspartner des Heimträgers sollte nur der Pflegebedürftige selbst sein. Unterzeichnen neben dem Pflegebedürftigen zusätzlich Angehörige oder sonstige Personen den Heimvertrag, werden sie ebenfalls Vertragspartner und können z.B. für die Begleichung des Heimentgeltes in Anspruch genommen werden. Sofern der Pflegebedürftige jedoch nicht mehr geschäftsfähig ist, d.h. nicht mehr in der Lage ist, Verträge abzuschließen, muss ein Bevollmächtigter oder ein gesetzlicher Betreuer den Vertragsschluss übernehmen.

Der Heimvertrag muss die Rechte und Pflichten sowohl des Heimträgers als auch des Bewohners regeln. Der Heimvertrag muss neben einer allgemeinen Leistungsbeschreibung, insbesondere über die Ausstattung des Heims, eine ausführliche Darstellung der vereinbarten Leistungen enthalten. Dies bedeutet, dass vor allem Art, Inhalt und Umfang der Unterkunft, der Verpflegung und der Betreuung ausführlich beschrieben sowie die hierfür anfallenden Entgelte angegeben werden müssen. Hierbei muss es sich um die Vergütung handeln, die zwischen dem Heimträger und den Kostenträgern (z.B. Pflegekassen, Träger der Sozialhilfe) im Rahmen des Pflegesatzverfahrens vereinbart wurden. Sofern weitere Leistungen vereinbart werden, müssen diese ebenfalls im Heimvertrag gesondert beschrieben und die jeweiligen Entgeltbestandteile gesondert angegeben werden.

Aus dem Heimvertrag soll für den Pflegebedürftigen erkennbar werden, welche Kosten von der Pflegekasse übernommen werden und wie hoch der zu zahlende Eigenanteil ist. Die Heimplatzkosten setzen sich aus den Pflegekosten, den Kosten für Unterkunft und Verpflegung, den Investitionskosten, den Kosten für die Ausbildungsvergütung und –sofern vereinbart- aus den Kosten für Zusatzleistungen zusammen. Die Pflegekosten umfassen die pflegebedingten Aufwendungen, die medizinische Behandlungspflege sowie die soziale Betreuung. Die Pflegekasse übernimmt diese Kosten je nach Pflegestufe des Heimbewohners bis zu den gesetzlich festgelegten Höchstgrenzen (Pflegestufe 1 bis zu 1.023 €/Monat, Pflegestufe 2 bis zu 1.279 €/Monat, Pflegestufe 3 bis zu 1.432 €/Monat und für Härtefälle bis zu 1.688 €/Monat). Die Kosten für Unterkunft und Verpflegung, die sogenannten „Hotelkosten“, müssen von den Bewohnern selbst bezahlt werden. Die Investitionskosten sind die Kosten, die dem Heim im Zusammenhang mit der Anschaffung oder Unterhaltung des Gebäudes, der Miete oder Pacht entstehen. Soweit diese Kosten nicht durch die öffentliche Förderung der Länder gedeckt sind, können sie den Heimbewohnern anteilmäßig berechnet werden. Darüber hinaus kann den Heimbewohnern je nach Heim und Bundesland ein Beitrag zur Ausbildungsvergütung in Rechnung gestellt werden. Hierdurch sollen die Kosten der Ausbildungsvergütung von Auszubildenden in der Altenpflege finanziert werden. Vor dem Einzug in eine Pflegeeinrichtung empfiehlt sich grundsätzlich ein Preis- und Leistungsvergleich.

Folgende Punkte sind demnach für die Auswahl eines Pflegeheimes zu beachten:

- Händigt die Pflegeeinrichtung noch vor der Unterzeichnung einen Heimvertrag zum Lesen und Prüfen aus?
- Werden im Heimvertrag die einzelnen Leistungen des Trägers einschließlich der hierauf entfallenden Entgeltbestandteile angegeben?
- Werden Service- und/ oder Zusatzleistungen angeboten und werden für die einzelnen Leistungen die Kosten z.B. in Form einer gesonderten Preisliste ausgewiesen?
- Wird aus dem Heimvertrag erkennbar, welche Kosten von der Pflegekasse übernommen werden und wie hoch der verbleibende Eigenanteil des Pflegebedürftigen ist?
- Entstehen für das Waschen der Kleidung Zusatzkosten?
- Muss bei Urlaub (zum Beispiel auch Kurzurlaub von bis zu 3 Tagen) oder Krankenhausaufenthalt des Bewohners das volle Entgelt weiter bezahlt werden? (Nach dem Heimgesetz muss für Zeiten der Abwesenheit des Bewohners im Heimvertrag eine Regelung getroffen werden, ob und in welchem Umfang eine Erstattung ersparter Aufwendungen erfolgt.)
- Wird beim Einzug eine Kautions- oder ein Darlehen verlangt?
- Ist eine kurzfristige Kündigung des Vertrages möglich? (Nach dem Heimgesetz kann der Bewohner spätestens am dritten Werktag eines Kalendermonats für den Ablauf desselben Monats schriftlich kündigen. Der Träger kann den Heimvertrag nur aus wichtigem Grund kündigen.)

## Anzahl und Qualifikation des Personals

Die Qualität der Pflege ist eng mit der Anzahl und Qualifikation des Pflegepersonals verknüpft. Nach der Heimpersonalverordnung (HeimPersV) ist zumindest eine bestimmte Fachkraftquote von jedem Pflegeheim zu erfüllen. Bei der Einteilung des Personals sollte zudem bedacht werden, dass für einen Teil der Pflegebedürftigen die Pflege durch meist mehrere zunächst völlig fremde Menschen, einen erheblichen Eingriff in die Intimsphäre bedeutet. Hinzu kommen besondere Befindlichkeiten hinsichtlich Geschlecht, Glaubensrichtung und ethnischer Herkunft. Darüber hinaus nehmen altersbedingte Erkrankungen wie z.B. Demenz (Altersverwirrtheit) stetig zu und stellen auch die Pflege vor neue Aufgaben, denen u.a. durch Schulung und Spezialisierung des Pflegepersonals begegnet werden muss. Vermehrt finden sich daher in Einrichtungen einzelne Wohnbereiche, in denen ausschließlich altersverwirrte Bewohner betreut und versorgt werden, um den besonderen Bedürfnissen und Ansprüchen dieser Bewohner gerecht zu werden.

Folgende Überlegungen sind daher anzustellen:

- Wie viel Personal wird pro Schicht auf der Pflegestation beschäftigt?
- Wie ist das Verhältnis von examiniertem Personal zu nicht ausgebildetem Personal?
- Welche Verrichtungen werden von Pflegefachkräften und welche von angemertem Personal erbracht?
- Gibt es für altersverwirrte Patienten besonders geschultes und spezialisiertes Pflegepersonal?
- Gibt es für jeden Bewohner feste Bezugs- und Pflegepersonen?
- Werden besondere Wünsche des Bewohners z.B. hinsichtlich des Geschlechts der Pflegeperson berücksichtigt?

## **Pflege**

Die Pflege des Pflegebedürftigen steht im Vordergrund. Nach den gesetzlichen Grundlagen sind die Pflegeeinrichtungen verpflichtet, die Heimbewohner nach den allgemein anerkannten medizinisch-pflegerischen Erkenntnissen zu pflegen, zu versorgen und zu betreuen. Sie haben eine humane und aktivierende Pflege unter Achtung der Menschenwürde zu gewährleisten. Aktivierende Pflege bedeutet hierbei, dass im Rahmen der Pflege die Selbstständigkeit, die Selbstbestimmung und die Selbstverantwortung des Pflegebedürftigen weitgehend erhalten und gefördert werden sollen. Wichtig ist daher, dass in der Pflegeeinrichtung die Pflege so gestaltet wird, dass vorhandene Fähigkeiten des Bewohners erhalten und gefördert werden, was jedoch voraussetzt, dass dem Pflegepersonal hierfür genügend Zeit zur Verfügung steht. Darüber hinaus können auch religiöse Bedürfnisse des Pflegebedürftigen bei der Pflege berücksichtigt werden. Im Rahmen eines Informations- und Beratungsgesprächs sollte daher gezielt nach dem Pflegeleitbild der Pflegeeinrichtung gefragt werden, das bestenfalls auch schriftlich formuliert ist und ausgehändigt werden sollte.

## **Sonstige Versorgung und Berücksichtigung individueller Bedürfnisse**

Neben der Pflege spielt auch die sonstige Versorgung in der Einrichtung und vor allem die Beachtung der individuellen Lebensgewohnheiten des Pflegebedürftigen eine entscheidende Rolle.

Folgende Punkte sollten daher in die Überlegung miteinbezogen werden:

- Werden die individuellen Lebensgewohnheiten und Bedürfnisse des Bewohners angemessen berücksichtigt? Werden z.B. die Bewohner morgens geweckt oder dürfen sie so lange schlafen wie sie wollen?
- Sind die Essenszeiten flexibel gestaltet?
- Gibt es beim Essen eine Menüauswahl (Diät, Schonkost, vegetarisches Essen)?

- Können Wünsche des Bewohners beim Essen berücksichtigt werden? Entstehen hierdurch zusätzliche Kosten?
- Kann der Tischnachbar ausgesucht werden?
- Muss für die Einnahme der Mahlzeiten ein Speisesaal aufgesucht werden oder können die Mahlzeiten auf Wunsch auch auf dem Zimmer eingenommen werden? Entstehen hierdurch zusätzliche Kosten?

## Bauliche Voraussetzungen und Lage der Einrichtung

Entscheidend für die Auswahl eines Pflegeheimes sind zudem die baulichen Voraussetzungen. Hat eine Person bislang alleine in der Wohnung gelebt, muss sie sich nun im Pflegeheim unter Umständen das Zimmer mit einer weiteren Person teilen. Auch wenn sich hier für viele der Weg aus der Vereinsamung ebnet, kann nicht jeder mit dieser Umstellung umgehen und sich an diese neue Lebenssituation gewöhnen. Schwierig wird es dann auch noch, wenn ein weniger pflegebedürftiger Bewohner, der am Alltagsgeschehen noch rege teilnimmt, mit einem Bewohner ein Zimmer teilen muss, der schwerstpflegebedürftig ist.

Folgende Punkte können daher Entscheidungshilfen geben:

- Werden Einzelzimmer angeboten? Gibt es hierfür eine Warteliste?
- Können die Bewohner eigenes Mobiliar mitnehmen und ihren Wohnbereich individuell gestalten?
- Wie groß sind die üblichen Zimmer? Bieten sie ausreichend Platz für eigene Möbel (insbesondere bei Mehrbettzimmern)?
- Mit wie vielen Personen wird ein Mehrbettzimmer maximal belegt (vorzugsweise maximal Doppelzimmer)?
- Ist die Privatsphäre geschützt und können z.B. ungestört Besuch empfangen und Telefonate geführt werden?
- Können sich die Bewohner bei Doppelzimmern ihren Zimmernachbarn aussuchen?
- Wird bei der Belegung der Doppelzimmer die Schwere der Pflegebedürftigkeit berücksichtigt?
- Gibt es Aufenthaltsräume für die einzelnen Wohnbereiche, die von allen Bewohnern genutzt werden können? Sind diese Aufenthaltsräume wohnlich gestaltet?
- Ist in der Einrichtung eine einfache Orientierung möglich (gut leserliche Wegweiser etc.)?
- Besteht die Möglichkeit eines eigenen Telefonanschlusses? Wie werden die Telefongebühren abgerechnet (direkt mit dem Telefonanbieter oder über die Einrichtung)?
- Gibt es eine Telefonanlage zur Kommunikation innerhalb des Hauses?
- Können Wertgegenstände in abschließbaren Fächern im Zimmer verwahrt werden?

- Ist die Einrichtung alten- und behindertengerecht gebaut (ebenerdige Dusche, Haltegriffe im Bad, breite Türen, Fahrstühle etc.)?
- Ist auch die Außenanlage der Einrichtung behindertengerecht gestaltet, so dass z.B. ein Rollstuhlfahrer die Außenanlage befahren kann?
- Gibt es ein Gästezimmer für Angehörige?
- Sind in der Einrichtung Räume vorhanden, in denen Privatveranstaltungen wie z.B. Geburtstage der Bewohner gefeiert werden können?

Neben den baulichen Voraussetzungen der Einrichtung selbst, ist auch die Lage der Einrichtung vor allem dann von entscheidender Bedeutung, wenn der künftige Bewohner noch mobil ist, verschiedene Besorgungen noch selbst erledigt oder rege an kulturellen Veranstaltungen teilnimmt.

Folgende Überlegungen sollten dann nicht fehlen:

- Ist die Einrichtung gut an das öffentliche Verkehrsnetz angebunden?
- Gibt es im näheren Umfeld der Einrichtung gute Einkaufsmöglichkeiten?
- Bietet das Umfeld der Einrichtung kulturelle Angebote und sonstige Freizeitangebote (Theater, Kino, Gaststätten, Cafés)?
- Gibt es in erreichbarer Nähe Ärzte, eine Post, eine Kirche?

## Sonstige Leistungen und Angebote

Geprüft werden sollte außerdem der Katalog der sonstigen Leistungen und Angebote der Einrichtung. Hier sollte vor allem ein abwechslungsreiches Beschäftigungs- und Betreuungsangebot nicht fehlen.

- Gibt es in der Einrichtung ein regelmäßiges Beschäftigungs- und Betreuungsangebot (z.B. Ausflüge, kulturelle Veranstaltungen, Koch-, Mal- oder Töpferkurse)?
- Verfügt die Einrichtung über eine gut ausgestattete Bibliothek, die von den Bewohnern kostenlos genutzt werden kann?
- Welche sonstigen Dienstleistungen werden in der Einrichtung angeboten (Friseur, Fußpflege, Kiosk)?
- Werden in der Einrichtung Gottesdienste gehalten? Gibt es eine seelsorgliche Betreuung?
- Verfügt die Einrichtung über einen Fahrdienst, mit dem auf Wunsch der Bewohner Fahrten übernommen werden können?

## Organisation

- Ist ein „Probewohnen“ in der Einrichtung möglich?
- Gibt es einen Heimbeirat, der die Interessen der Heimbewohner vertritt? (hierdurch Mitwirkung der Heimbewohner in Angelegenheiten des Heimbetriebs wie



z.B. Unterkunft, Verpflegung, Betreuung, Aufenthaltsbedingungen, Heimordnung, Verpflegung und Freizeitgestaltung)

- Erhalten Bewohner einen Haustürschlüssel?
- Dürfen in der Einrichtung Haustiere gehalten werden?

## Qualitätssiegel und Zertifikate

Einige Einrichtungen werben mit Gütesiegeln oder Zertifikaten, die von Berufsverbänden, Technischen Überwachungsvereinen, Beratungsunternehmen oder sonstigen Einrichtungen vergeben werden. Allerdings liegen diesen Prüfungen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt vorgenommen wurden, unterschiedliche Qualitäts- und Bewertungskriterien zugrunde, die zunächst nicht für Außenstehende erkennbar sind. Ist eine Einrichtung mit einem Gütesiegel oder Zertifikat ausgezeichnet, kann hieraus nicht automatisch der Schluss gezogen werden, dass die Einrichtung den eigenen Anforderungen an Qualität und Leistung gerecht wird. Darüber hinaus ist fraglich, ob eine Einrichtung, die z.B. vor zwei Jahren getestet wurde, noch zum gegenwärtigen Zeitpunkt die Pflegequalität aufweist, für die sie einst ausgezeichnet worden ist.

## Qualitätsprüfungen von stationären Pflegeeinrichtungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK)

In stationären Einrichtungen führen der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) und die Heimaufsicht regelmäßig verschiedene Prüfungen durch, um die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und die Qualität der Pflege festzustellen. Die gesetzlichen Rahmenbedingungen lassen eine Veröffentlichung dieser Qualitätsberichte derzeit nicht zu. Den geprüften Pflegeeinrichtungen wird jedoch vom MDK eine Zusammenfassung des Qualitätsberichts zur Verfügung gestellt. Die Pflegeeinrichtungen haben damit die Möglichkeit, das Ergebnis der Prüfung der Öffentlichkeit auf freiwilliger Basis selbst zugänglich zu machen. Es empfiehlt sich daher, die Pflegeeinrichtung nach diesem Bericht zu fragen und um Einsichtnahme zu bitten. Mit der Reform der Pflegeversicherung ist jedoch geplant, dass die von Pflegeeinrichtungen erbrachten Leistungen und deren Qualität für die Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen verständlich, übersichtlich und vergleichbar sowohl im Internet als auch in anderer geeigneter Form kostenfrei veröffentlicht werden.