

FAQ Pflege

Inhalt

1	Fragen rund um die Pflege während der Corona-Pandemie	2
	Höherstufungsantrag: Der Pflegegrad ist nicht mehr ausreichend. Es muss ein Antrag auf Höherstufung gestellt werden. Kommt der/die Gutachter/in persönlich zu mir?	2
	Mein Beratungseinsatz bei häuslicher Pflege (gem. § 37 Abs. 3 SGB V) wird nunmehr fällig. Ich möchte aber nicht, dass noch eine fremde Person in die Wohnung kommt. Was kann ich tun?	2
	Ich bin pflegende/r Angehörige/r und weiß nicht mehr, wie ich das alles noch regeln soll. 2	
2	Fragen zum Umgang mit Mitarbeitenden des Pflegedienstes	2
	Frau Musterfrau vom Pflegedienst ist immer sehr ruppig zu mir. Ich hatte bereits schon mal einen blauen Fleck am Arm oder es werden Dinge gemacht, die ich nicht möchte.....	2
	Ich soll Unterlagen beim Pflegedienst unterschreiben, weiß aber gar nicht, was das ist und warum ich dies machen soll.	3
	Mein Pflegedienst kommt morgens immer sehr spät. Dabei bin ich da schon lange wach und möchte gerne das Bett verlassen und zurecht gemacht werden.....	3
3	Hilfsangebote	3
	Ich bin pflegende/r Angehörige/r und benötige Hilfe rund um das Thema Pflege.	3
	Pflegebedürftigkeit ist kurzfristig eingetreten; wie finde ich einen guten Pflegedienst?	4
4	Weitere Hinweise	4

1 Fragen rund um die Pflege während der Corona-Pandemie

Höherstufungsantrag: Der Pflegegrad ist nicht mehr ausreichend. Es muss ein Antrag auf Höherstufung gestellt werden. Kommt der/die Gutachter/in persönlich zu mir?

Aufgrund der schnellen Änderung der Corona-Lage verweisen wir bezüglich dieser Frage auf die Internetseite des Medizinischen Dienstes Nordrhein. Hier: <https://www.md-nordrhein.de/corona-aktuell/> finden Sie den aktuellen Sachstand zu den Sonderregelungen aufgrund der Corona Pandemie.

Mein Beratungseinsatz bei häuslicher Pflege (gem. § 37 Abs. 3 SGB V) wird nunmehr fällig. Ich möchte aber nicht, dass noch eine fremde Person in die Wohnung kommt. Was kann ich tun?

Da die Vorgaben hier sich sehr schnell ändern und sich an das jeweilige Infektionsgeschehen anpassen, erlauben wir uns auf die Internetseite www.pflegeberatung.de/corona zu verweisen. Hier finden Sie die aktuelle Vorgehensweise.

Für Fragen steht Ihnen auch Ihre Pflegekasse bzw. bei Privatversicherten die Compass private Pflegeberatung unter <https://www.compass-pflegeberatung.de/beratungsangebote/unsere-beratungsspektrum/telefonische-beratung> zur Verfügung.

Ich bin pflegende/r Angehörige/r und weiß nicht mehr, wie ich das alles noch regeln soll.

Die Corona-Pandemie, verbunden mit weiteren Belastungen, wird von vielen Menschen als sehr schwierig empfunden. Diese Situation führt teilweise zu erheblichen psychischen Belastungen. Hiermit stehen Sie nicht alleine dar. Der Medizinische Dienst des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen hat auf seiner Homepage (<https://www.mds-ev.de/themen-des-mds/corona-pandemie-und-pflege/tipps-fuer-pflegebeduerftige.html#c3065>) umfangreiche Informationen bzw. Hilfemöglichkeiten aufgeführt.

Die Deutsche Depressionshilfe bietet auf Ihrer Internetseite Hinweise für an Depression erkrankte Menschen während der Corona-Krise an. <https://www.deutsche-depressionshilfe.de/corona>. Dort finden Sie auch weitere Beratung.

2 Fragen zum Umgang mit Mitarbeitenden des Pflegedienstes

Frau Musterfrau vom Pflegedienst ist immer sehr ruppig zu mir. Ich hatte bereits schon mal einen blauen Fleck am Arm oder es werden Dinge gemacht, die ich nicht möchte

Sprechen Sie diesen Umstand unbedingt gegenüber Frau Musterfrau an. Sofern sich nichts ändert, nehmen Sie Kontakt zur zuständigen Pflegedienstleitung auf. Gegebenenfalls kann Sie eine andere Pflegekraft versorgen. Sollte sich nichts ändern, besteht auch die Möglichkeit den Pflegedienst zu wechseln. Hierzu haben Sie jederzeit das Recht.

Sofern Sie sich in Gefahr fühlen, zögern Sie nicht Kontakt zur Polizei unter der bekannten Notrufnummer 110 aufzunehmen.

Informationen zur Gewalt in der Pflege sind im Internet unter <https://www.pflege-gewalt.de/> abrufbar.

Ich soll Unterlagen beim Pflegedienst unterschreiben, weiß aber gar nicht, was das ist und warum ich dies machen soll.

Ihr Pflegedienst muss sich von Ihnen bestätigen lassen, dass er zu einer bestimmten Uhrzeit, an einem bestimmten Tag bei Ihnen war, welche Tätigkeiten durchgeführt wurden und wer diese Tätigkeit verrichtet hat. Dieser sogenannte Leistungsnachweis muss von Ihnen unterschrieben werden und wird im Anschluss an Ihre Pflegekasse gesendet, um diese Leistungen abzurechnen.

Sofern Sie den Verdacht haben, dass Ihr Pflegedienst Leistungen abrechnet, welche gar nicht erbracht werden, führen Sie möglichst eigene Aufzeichnungen. Jede Kasse hat eine Stelle zur Bekämpfung von Fehlverhalten im Gesundheitswesen eingerichtet. An diese können Sie sich ebenfalls wenden.

Sollten Sie weitere Hilfe benötigen, steht Ihnen auch unsere Stelle für „Pflegemängel“ unter der Telefonnummer 02202 13 2837 zur Verfügung. Einen Flyer sowie weitere Informationen können Sie unter folgendem Link abrufen:

<https://www.rbk-direkt.de/Dienstleistung.aspx?dlid=4247>

Für Fragen rund um die pflegerische Versorgung steht Ihnen auch gerne unsere Pflegeberatung zur Verfügung:

Telefon: 02202 13 6543 oder unter folgendem Link:

<https://www.rbk-direkt.de/Dienstleistung.aspx?dlid=2791>

Mein Pflegedienst kommt morgens immer sehr spät. Dabei bin ich da schon lange wach und möchte gerne das Bett verlassen und zurecht gemacht werden.

Die Pflegedienste haben eine Vielzahl von Kunden zu versorgen und müssen ihre Touren entsprechend planen. Leider schafft es Ihr Pflegedienst auch nicht immer exakt zu der gleichen Zeit bei Ihnen zu sein. Dies hängt damit zusammen, dass immer etwas dazwischenkommen kann. Stürzt z. B. ein Patient, wird der Pflegedienst mehr Zeit benötigen als vorgesehen und die nachfolgenden Termine werden sich entsprechend verzögern.

Sprechen Sie Ihren Pflegedienst darauf an, dass Sie zu einer früheren Uhrzeit aufgesucht werden möchten. Gegebenenfalls besteht eine Anpassungsmöglichkeit des Tourenplanes beim Pflegedienst.

3 Hilfsangebote

Ich bin pflegende/r Angehörige/r und benötige Hilfe rund um das Thema Pflege.

Für Fragen rund um das Thema Pflege steht Ihnen die Pflegeberatung gerne zur Verfügung. Die Pflegeberater und -beraterinnen beraten Sie sowohl telefonisch als auch persönlich vor Ort.

Online finden Sie diese unter:

<https://www.rbk-direkt.de/Dienstleistung.aspx?dlid=2791>

Hier können Sie auch weitere Broschüren zum Thema Pflege abrufen.

Zudem bietet die DAK für Mitglieder und Nichtmitglieder die Pflege App an. Diese ist ein Angebot für pflegende Angehörige und ehrenamtlich tätige Pflegepersonen. Weitere Informationen sowie den Link für den Download für Android und Apple finden Sie hier:

<https://www.dak.de/dak/ihr-anliegen/dak-pflege-app-2076130.html#/>

Pflegebedürftigkeit ist kurzfristig eingetreten; wie finde ich einen guten Pflegedienst?

Der Medizinische Dienst (MD) sowie der Prüfdienst der privaten Krankenversicherung PKV prüfen im Auftrag der Landesverbände der Pflegekassen die Qualität in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen. Diese Transparenzberichte sind im Internet abrufbar, z.B. bei <https://www.pflege-navigator.de>. Diese können als erste Einschätzung über die Qualität der Dienste sowie der Kundenzufriedenheit hilfreich sein. Sofern Sie jemanden kennen, der ebenfalls pflegebedürftig erkundigen Sie sich, ob derjenige mit seinem Pflegedienst zufrieden ist. Sofern Ihr Angehöriger aus dem Krankenhaus nach Hause entlassen wird, kann es gegebenenfalls auch sinnvoll sein, sich mit dem Sozialen Dienst auszutauschen. Gegebenenfalls haben diese eine Empfehlung.

Eine umfangreiche Broschüre zu dieser Frage können Sie auf der Homepage des Zentrums für Qualität in der Pflege wie folgt abrufen:

<https://www.zqp.de/produkt/ratgeber-gute-pflege/>

Eine Übersicht über Angebote aller Pflegeformen (ambulant – stationär) finden Sie unter:

<https://www.rbk-direkt.de/module/Behoerdenlotse/Formularhandler.aspx?id=1207>

4 Weitere Hinweise

Tipps zum Corona Virus in der häuslichen Pflege

<https://www.pflege-durch-angehoerige.de/coronavirus/>

Auf der Internetseite der Bundesregierung finden Sie ebenfalls zahlreiche FAQs sowie Broschüren zum Download:

<https://www.bundesregierung.de/breg-de/themen/faq-zur-pflege-232196>

Weitere hilfreiche Hinweise: Erklärvideos sowie zahlreiche Broschüren rund um das Thema Pflege finden Sie auf der Internetseite des Zentrums für Qualität in der Pflege

<https://www.zqp.de/>.

Dort finden Sie die Informationen auch in leichter Sprache sowie in den Fremdsprachen Englisch und Türkisch.

Sollten sich Auffälligkeiten in der Pflege ergeben, wenden Sie sich an „Pfleagemangel“.

<https://www.rbk-direkt.de/Dienstleistung.aspx?dlid=4247>