

TOP 5 KRITERIEN FÜR DIE WAHL EINER GUTEN PFLEGEAGENTUR

Wie unterscheidet sich eine sehr gute Agentur von einer weniger professionellen?

1

Erstgespräch und Erhebung Bedürfnisse



2

Einschulung und Übergabe



3

Laufende Qualitätssicherung



4

Verständliche Verträge / Rahmenbedingungen



5

Transparente Kosten und offene Abrechnung



Du findest auf miazorgo.com unabhängige Bewertungen von Betroffenen und andere brennende Themen rund um das Thema Pflege und Betreuung in den eigenen vier Wänden!



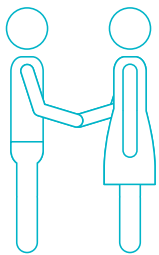
TOP 5 KRITERIEN FÜR DIE WAHL EINER GUTEN PFLEGEAGENTUR

1

Erstgespräch und Erhebung der individuellen Bedürfnisse (der Familie und Betreuenden)



- Qualifizierte Person** (entweder diplomierte Pflegekraft oder erfahrene Gebietsbetreuung) begutachtet vor Ort die Situation und erhebt die individuellen Bedürfnisse der Familie
- Qualifikationsprofil** der Betreuungsperson wird abhängig von gesundheitlichem Zustand, biometrischen Daten, notwendigen Tätigkeiten im Haushalt und in der Pflege bestimmt
- Wohnsituation** wird überprüft - ist diese passend für eine 24-Stunden-Betreuung (eigenes Zimmer für PersonenbetreuerIn etc.)?



- Beratung** zu Hilfsmitteln, ggf. Umbauten, finanziellen Themen (z.B. Pflegegeld) und Übernahme von **Behördengängen** für die Betreuenden (z.B. Anmeldung SV)
- Fragen** zu **Vorerfahrung** mit Pflege, besonderen **Wünschen** der zu pflegenden Person (z.B. Lieblings Speisen, Gewohnheiten und Vorlieben, gewohnter Tag- und Nacht-Rhythmus) und Familie, speziellen **Tätigkeiten** (z.B. Haustierpflege, Unterhaltung und Kommunikation) und zu **Konfliktpotential**

TOP 5 KRITERIEN FÜR DIE WAHL EINER GUTEN PFLEGEAGENTUR

2

Einschulung neuer Betreuungspersonen und Übergabe beim Wechsel



- Ankunft** der **neuen Betreuungspersonen** wird reibungslos durch die Agentur organisiert (Betreuende wissen gut Bescheid über die individuelle Situation, Ankunftszeit ist für alle klar, Ansprechperson der Agentur ist bei Erstankunft dabei)
- Einschulung** in die individuelle Situation der Familie und in die notwendigen Tätigkeiten durch die Ansprechperson und in pflegerische Tätigkeiten durch eine diplomierte Pflegekraft
 - Protokolle** und **Informationsmappe** werden laufend übergeben und am Anfang durch die Agentur-Ansprechperson erklärt (z.B. wichtige Ansprechpartner, Notfallpläne, Lagepläne für Ärzte, Apotheken etc., Lieblingsrezepte)
 - Delegationen** werden durch Pflegeagentur organisiert (diplomierter Pflegekraft für pflegerische Tätigkeiten, Arzt/Ärztin für medizinische Tätigkeiten notwendig)



TOP 5 KRITERIEN FÜR DIE WAHL EINER GUTEN PFLEGEAGENTUR

3

Laufende Qualitätssicherung und Überprüfung



- Regelmäßige Qualitätsbesuche** durch die diplomierte Pflegekraft und die lokalen Ansprechpartner der Agentur - mindestens 1x pro Quartal, idealerweise öfter
- Pflegerische Kontrolle** - ist die betroffene Person aus pflegerischer Sicht gesund, ist der Haushalt ausreichend gepflegt? Wie ist die Stimmung der betreuten Person?
- Situation der PersonenbetreuerIn** - ist alles vorhanden, fehlt etwas? Wie ist die Stimmung und Beziehung zur Familie? Gibt es Konflikte oder Schulungsbedarf?
 - Lob und Verbesserungsvorschläge** - aktiv bei PflegerIn und Agentur geben bzw. nachfragen, um Konflikte schnell lösen zu können
 - Wechsel** - wenn die Betreuungsperson nicht den Auswahlkriterien entspricht oder einfach die Chemie nicht stimmt, informiere die Agentur und frage nach einem Wechsel. Achtung: wird die Person von allen fair und würdig behandelt? Zu einer funktionierenden Beziehungen gehören immer alle dazu!



TOP 5 KRITERIEN FÜR DIE WAHL EINER GUTEN PFLEGEAGENTUR

4

Verständliche Verträge und transparente Rahmenbedingungen



- Erklärung** aller Verträge und Rahmenbedingungen durch die Agentur bis alle Punkte völlig geklärt sind, möglichst wenig "Kleingedrucktes" und verständliche Sprache - idealerweise legt die Agentur auch den Vertrag zwischen der Agentur und den Betreuungspersonen offen
- Ersatzpflegekraft** - wie schnell organisiert die Agentur bei Bedarf eine Ersatz-Pflege (z.B. wenn die BetreuerIn krank wird, nicht mehr kommen möchte oder aus anderen Gründen kurzfristig an ihren Herkunftsort reisen muss)?



- Erreichbarkeit Ansprechpartner** - rund um die Uhr (auch am Wochenende) oder gibt es Einschränkungen? Gibt es eine Notfallnummer?
- Kündigungsbedingungen** - wann und wie lange vor Ende muss gekündigt werden entstehen Extrakosten? Dürfen Betreuende die Agentur wechseln und wieder zur Familie kommen oder gibt es **Abwerbeverbote** mit Ablösezahlungen?

TOP 5 KRITERIEN FÜR DIE WAHL EINER GUTEN PFLEGEAGENTUR

5

Transparente Kosten und offene Abrechnung



Rechnung - es müssen folgende Beträge einzeln angeführt werden: was bekommen die **Betreuenden** (Tagsätze mal Anzahl Tage, Sozialversicherung, Reisekosten) und was wird separat an **Agenturgebühren** pro Monat oder Tag verrechnet - so ist klar, welcher Betrag an die betreuende Person geht und sorgt für faire Bedingungen

Bezahlung - idealerweise direkte Überweisung an die Betreuungskraft (Barzahlung ist meist mühsamer für die Angehörigen) oder über die Agentur - ACHTUNG: stelle hier bitte sicher, dass die BetreuerInnen tatsächlich die angeführten Beträge bekommen!

Achtung vor möglichen „versteckten“ bzw. unregelmäßigen Kosten

- Kosten für Erstgespräch
- Einmalige Beitrittsgebühren
- Pfleger-Wechsel (insb. unter welchen Bedingungen)
- Aufpreis für Qualitätsbesuche
- Kündigung mit Extrakosten
- Unterschiedliche Reisekosten

