



MANUS Mobiler Pflegedienst

Hubert-Wienen-Str. 24 | 52070 Aachen
Tel. 0241-152000 | Fax 0241-152011
info@manus-ac.de | www.manus-ac.de



Oft gestellte Fragen

FAQ

Stand: 09-2009





MANUS Mobiler Pflegedienst

Hubert-Wienen-Str. 24 | 52070 Aachen
Tel. 0241-152000 | Fax 0241-152011
info@manus-ac.de | www.manus-ac.de

Wir beraten Sie gern!

Oft gestellte Fragen

In unserer täglichen Arbeit und besonders bei Neuaufnahmen merken wir immer wieder, wie groß der Informationsbedarf von Patienten und Angehörigen ist. Hier versuchen wir, eine Sammlung der häufigsten Fragen zu beantworten.

1. Ich oder mein Angehöriger haben noch keine Pflegestufe, brauchen aber Hilfe – was kann ich tun ?

Am besten, Sie vereinbaren einen unverbindlichen Beratungsbesuch mit uns, da die Pflegefachkraft bei Ihnen vor Ort einen Eindruck gewinnen kann, ob die Indikation für eine Pflegeeinstufung vorliegt. Eine erfahrene Kraft kann mit großer Wahrscheinlichkeit die Pflegestufe prognostizieren und die Pflegeeinsätze darauf abstimmen, so dass die Wahrscheinlichkeit einer Privatzahlung recht gering ist. Den entsprechenden Pflegeantrag können wir – wenn Sie dies wünschen – gern für Sie ausfüllen und wegschicken. Weiterhin kann zumeist noch am selben Tag (außer am Wochenende) abgeklärt werden, ob nicht andere Arten der Kostendeckung über SGB V oder das Sozialamt in Frage kommen. Wenn tatsächlicher Pflegebedarf besteht, so kann in der Regel noch am selben Tag die Pflege aufgenommen werden.

Unverbindlicher
Beratungstermin

2. Wie lange dauert es von der Antragstellung bis zur Einstufung?

Das ist von Pflegekasse zu Pflegekasse verschieden. Grundsätzlich sollte man schon einige Wochen Geduld haben. Zur Zeit dauert es ca. 4–6 Wochen, bis der MDK (Medizinischer Dienst) die Begutachtung durchführt. Der MDK Niederrhein ist eine krankenkassen-unabhängige Einrichtung, die von den Primärkassen (AOK, BKKs etc.) und den Ersatzkassen (Barmer, Techniker, DAK etc.) beauftragt wird. Bei der Bundesknappschaft und privaten Krankenkassen geschieht dies durch andere Institutionen (Mediproof etc.), die aber im Prinzip die gleiche Funktion erfüllen. Nach der Begutachtung kann es noch ca. 4–6 Wochen dauern, bis Sie die Einstufung mit der Post zugestellt bekommen. Die Dauer ist abhängig von vielen nicht beeinflussbaren Faktoren (Urlaubszeit, krankheitsbedingter Ausfall von Schreibkräften usw.), so dass es in Einzelfällen auch schon einmal 3 oder 4 Monate bis zur Einstufung dauern kann.

Unterschiedliche
Bearbeitungszeiten
bei Pflegekassen

3. **Muss ich in der Zwischenzeit die Einsätze bezahlen?**

Nein, das müssen Sie nicht. MANUS geht in diesem Fall in Vorleistung – wir rechnen dann nach der Genehmigung (die rückwirkend zum Termin der Antragstellung erfolgt) direkt mit der Pflegekasse ab. Privatversicherte erhalten die Rechnungen nach der Genehmigung und müssen sie bei ihrer Kasse einreichen. Auch hier muss der Rechnungsausgleich erst nach Zahlung durch die Kasse erfolgen.

[MANUS tritt in Vorleistung](#)

4. **Muss ich mit einer Zuzahlung rechnen?**

Auch wenn die soziale Pflegeversicherung eine enorme Verbesserung zu früher darstellt, deckt sie nicht immer alle Kosten für den Versicherten ab. Wir beraten Sie gerne dahingehend, welche Leistungen Sie mit Ihrer Pflegestufe finanzieren können, ohne eine Zuzahlung leisten zu müssen (wie immerhin 90% unserer Kunden).

[Von Fall zu Fall unterschiedlich](#)

5. **Was ist, wenn der Pflegeantrag abgelehnt wird?**

Sollte Ihrem Antrag nicht stattgegeben werden, bzw. eine in unseren Augen zu niedrige Pflegeeinstufung erfolgen, so unterstützen wir Sie gerne dabei, die vorhandenen Rechtsmittel auszuschöpfen. Wir haben allerdings in den letzten Jahren sehr gute Erfahrungen mit den Einstufungen des MDK gemacht, die fast alle der Einschätzung des Pflegepersonals folgten. Bei der Begutachtung ist im übrigen immer eine Pflegefachkraft von MANUS zugegen.

[MANUS unterstützt bei Ablehnung](#)

Wir wollen allerdings nicht unerwähnt lassen, dass im Falle einer endgültigen Ablehnung private Kosten für den Patienten entstehen.

6. **Kosten nicht alle Pflegedienste gleichviel?**

Durchaus nicht! Jeder Pflegedienst hat eine eigene Vergütungsvereinbarung mit den Pflegekassen getroffen. Die Unterschiede in den einzelnen Einsatzkosten können bis zu 3,00 € betragen. Wenn Sie beispielsweise 2 mal täglich Grundpflege benötigen, macht das in einem 30 Tage-Monat einen Unterschied von 180,00 €. Weiterhin gibt es Pflegedienste, die jede Leistung einzeln berechnen. So kann ein Einsatz leicht bis zu 5,00 € teurer sein als bei einem anderen Pflegedienst (immerhin 300,00 €/Monat Unterschied bei 2 × tgl.).

[Pflegetdienste kosten unterschiedlich viel](#)

Am besten, Sie lassen sich vor Leistungserbringung eine verbindliche Kostenprognose erstellen, um keine Überraschungen zu erleben. Weiterhin hilfreich für Ihre Entscheidung: Die AOK Rheinland gibt eine Liste mit den Preisen aller Pflegedienste in Aachen heraus, die Sie in jeder Zweigstelle erhalten.

[Preisliste aller Pflegedienste bei der AOK Rheinland erhältlich](#)

7. **Ich bin privatversichert – habe ich dadurch Privilegien?**

Selbstverständlich haben Sie einen Anspruch auf die bestmögliche Versorgung – wie alle unsere Patienten. Eine besondere Bevorzugung ist dazu allerdings nicht vorgesehen. Wir denken aber, dass unsere pflegedienstlichen Leistungen Sie auch so überzeugen werden.

[Gleichheit von Kassen- und Privatpatienten](#)

Übrigens: Alle Einsatzkosten sind für Kassen- und Privatpatienten gleich.

8. Brauchen Sie einen Haustürschlüssel von mir?

Wenn Sie alleinstehend sind und die Türe nicht selbständig öffnen können, ist dies leider unumgänglich. Aber auch wenn Sie mobil sind, kann es im Notfall wichtig sein, dass die Schwester oder der Pfleger die Wohnung öffnen kann – falls der Patient beispielsweise gestürzt ist. Die Notwendigkeit eines Schlüssels muss aber individuell geklärt werden.

[Individuelle Klärung](#)

9. Ist der Haustürschlüssel bei MANUS auch sicher?

Wir wissen, dass viele unserer Neukunden Bedenken haben, Haustürschlüssel an quasi fremde Leute abzugeben. Wir nehmen dieses Thema sehr ernst und haben alle erdenklichen Maßnahmen ergriffen, um die höchstmögliche Sicherheit zu gewährleisten. Die Schlüssel werden in unserer Sozialstation in einem abschließbarem Schrank verwahrt und sind grundsätzlich nur mit Nummern und nicht mit Namen gekennzeichnet. So können sie von Unbefugten nicht mit einem Namen oder einer Adresse in Verbindung gebracht werden. Unsere Räumlichkeiten werden 24 Stunden täglich durch die Firma ADT alarmüberwacht. Jeglicher Einbruch wird innerhalb von Sekunden an das gegenüberliegende Polizeipräsidium (ca. 50 Meter) gemeldet.

[Schutz durch Alarmanlage und Diebstahlversicherung](#)

Weiterhin sind wir natürlich gegen Schlüsselverlust versichert, so dass im Falle des Verlusts Ihre Schließanlage auf unsere Kosten ausgetauscht würde. Tatsächlich ist in den vergangenen 13 Jahren aber noch kein einziger Schlüssel verloren gegangen.

10. Ich habe eine Pflegestufe X – was kann ich dafür erwarten?

Das lässt sich so pauschal nicht beantworten, die Bedürfnisse sind ja von Patient zu Patient immer unterschiedlich. Gerne senden wir Ihnen einen auf Sie zugeschnittenen Kostenvoranschlag zu, wenn Sie uns mitteilen, welche Leistungen Sie sich wie oft wünschen. In der Regel erhalten Sie unseren Kostenvoranschlag innerhalb von 24 Stunden (an Werktagen).

[Kostenvoranschlag innerhalb 24 Stunden](#)

11. Ich beziehe Pflegegeld und muss nun einen Überprüfungseinsatz nachweisen. Was muss ich tun?

Überprüfungseinsätze kann jeder zugelassene Pflegedienst durchführen. Sie dienen der Qualitätssicherung und der Beratung von pflegenden Angehörigen. Bei Pflegestufe I und II muss dies alle 6 Monate, bei Pflegestufe III sogar alle 3 Monate unaufgefordert der Krankenkasse nachgewiesen werden, sonst droht Leistungskürzung oder sogar Streichung. Rufen Sie uns (oder einen anderen Pflegedienst) an und vereinbaren Sie einen Termin. Dieser Einsatz kann vom Pflegedienst direkt mit der Pflegekasse abgerechnet werden (Ausnahme: Privatversicherte). Die Einsatzkosten von 21,00 € (Pflegestufe I & II) oder bis zu 31,00 € (Pflegestufe III) werden nicht vom Pflegegeld abgezogen, sondern zusätzlich bezahlt. Wenn Sie es wünschen, nehmen wir Sie in unsere Datenbank auf, so dass Sie automatisch rechtzeitig an den nächsten Termin erinnert werden.

[Vereinbaren Sie einen Überprüfungs-termin mit uns](#)

12. Was ist eine Kombileistung und wie berechnet sie sich?

Eine Kombileistung ist dann sinnvoll, wenn sowohl professionelle Hilfe als auch eine selbstbeschaffte Hilfsperson in Anspruch genommen werden.

Beispiel:

Sie erhalten die Pflegestufe II und werden 1 x tgl. im Morgenbereich von MANUS grundpflegerisch versorgt. Nachmittags übernimmt eine Nachbarin den Haushalt und kocht das Abendbrot, sie erhält von Ihnen dafür 150,00 €/Monat.

Kosten MANUS: 511,16 € = 52,16% von 980,00 € (Stufe II - Sachleistung)

Kombileistung: 200,93 € = 47,84% von 420,00 € (Stufe II - Geldleistung)

Tatsächlich erhalten Sie also noch 200,93 € und können Ihre Nachbarin davon bezahlen. Diese Berechnung ist leider ziemlich kompliziert und führt oft zu Missverständnissen. Lassen Sie sich vor der Leistungserbringung am besten ausrechnen, welche Kombileistung zu erwarten ist.

Professionelle Hilfe
plus selbstbeschaffte
Hilfskraft

13. Was ist, wenn ich mehr Leistungen in Anspruch nehme, als die Pflegestufe abdeckt?

Sollten unsere Leistungen Ihren Pflegesatz um mehr als 10,00 € überschreiten, so müssen diese Kosten privat bezahlt werden. Beträge unter 10,00 € fallen in unseren Kulanzbereich und wir werden sie Ihnen nicht in Rechnung stellen. Ob Sie zuzahlen müssen oder nicht, erfahren Sie bei uns aber in jedem Fall, bevor wir die Leistung erbringen. Keine bösen Überraschungen – versprochen!

Kulanzbereich
bis 10,00 €

14. Was ist, wenn ich weniger Leistungen in Anspruch nehme, als die Pflegestufe abdeckt?

Man kann mit der Pflegekasse eine sogenannte Kombileistung vereinbaren, so dass das nicht verbrauchte Pflegegeld anteilig ausgezahlt wird. Auf diese Weise kann man zum einen professionelle Hilfe in Anspruch nehmen und zum anderen unter Umständen seine private Reinigungskraft bezahlen.

Kombileistung

15. Meine Tochter (Sohn, Nachbarin etc.), die mich betreut, geht in Urlaub – was kann ich tun?

Stellen Sie einen Antrag auf Verhinderungspflege, oder noch einfacher – lassen Sie uns das machen. Für den Ersatz von Pflegepersonen (wegen Urlaub, Krankheit etc.) stehen jedem Pflegebedürftigen Mittel bis zu 1.470,00 € Sachleistung im Jahr auf Antrag zur Verfügung. Damit lassen sich die Kosten für einen Pflegedienst oder aber teilweise die Kosten für eine stationäre Unterbringung (Kurzzeitpflege) decken.

Anspruch auf
bis zu 1.470,00 €
im Jahr

16. Kann ich jederzeit ihre Dienste abbestellen, oder gibt es Kündigungsfristen?

Bei uns können Sie jederzeit von jetzt auf gleich die Pflege abbestellen. Wir halten in diesem Fall nichts von eventuell vorgeschriebenen Kündigungsfristen. Wir finden, man sollte niemanden dazu zwingen, Leute ins Haus zu lassen, die man gar nicht mehr hineinlassen will! Kündigungsfristen gibt es bei uns deshalb nur einseitig. Das heißt, sollten umgekehrt wir – aus welchen Gründen auch immer – die Pflege nicht mehr fortführen können oder wollen, werden wir es Ihnen schriftlich mitteilen und Ihnen einen Monat Zeit geben, in Ruhe einen neuen Pflegedienst zu suchen. Allerdings ist dies in der gesamten Firmengeschichte erst einmal vorgekommen.

Keine Kündigungsfristen Ihrerseits

17. Wie sieht es mit einem Pflegevertrag aus?

Alle Patienten erhalten einen Pflegevertrag, aus dem die vereinbarten Leistungen und Preise hervorgehen.

18. Ich möchte am liebsten nur weibliches Pflegepersonal, geht das?

Im Bereich der Körperpflege respektieren wir selbstverständlich den Wunsch nach einer gleichgeschlechtlichen Pflegekraft. Bei einfachen Behandlungspflegen (Medikamentengabe, Insulininjektionen, Verbandwechsel außerhalb des Intimbereichs etc.) können wir das allerdings nicht gewährleisten.

Gleichgeschlechtliche Pflegekraft

19. Ich komme mit einer Pflegekraft einfach nicht aus. Was soll ich tun?

Auch das kann passieren. Ohne dass eine Pflegekraft etwas falsch gemacht hätte, kommt man mit ihr/ihm einfach nicht gut aus. Wenn dies der Fall ist, so bitten wir Sie, uns einfach kurz anzurufen. Wir wissen, dass bei einer so persönlichen Angelegenheit wie der Pflege die Chemie und die Wellenlänge eine große Rolle spielen und werden selbstverständlich versuchen, darauf Rücksicht zu nehmen. Allerdings sollte sich die Ablehnung nicht direkt auf mehrere Personen erstrecken.

Die 'Chemie' zwischen Personal und Patient

20. Ich brauche Pflegehilfsmittel (Krankenbett, Badewannenlifter etc.) – können Sie mir helfen?

Wir besorgen Ihnen alle genehmigungsfähigen Hilfsmittel in kürzester Zeit. Wir bestellen die Rezepte beim Hausarzt und schauen, welches Sanitätshaus liefern kann. In Notfällen haben wir auch immer Hilfsmittel (Inkontinenzartikel, Pflegebetten etc.) in unserem Bestand, so dass von unserer Seite selten Engpässe entstehen können. Für unsere Patienten besorgen wir selbstverständlich auch alle Medikamente – kostenfrei geliefert – aus unserer Partner-Apotheke. Im Notfall auch Sonn- und Feiertags.

Hilfsmittel in kürzester Zeit

21. Ich brauche Essen auf Rädern – krieg ich das von Ihnen?

Jein. Wie fast alle Pflegedienste haben wir keinen eigenen Essens-Dienst. Wir haben Kooperationsverträge mit allen großen Anbietern (Casino-Menü-Dienst, Apetito etc.), weil wir unsere Kunden gerne unabhängig beraten wollen. Wenn Sie an Essen auf Rädern Interesse haben, kümmern wir uns gerne darum, dass Sie von verschiedenen Anbietern kostenlose Probemenüs bekommen und dann selbst wählen. Manchmal gibt es in bestimmten Stadtvierteln auch Metzgereien, die die Nachbarschaft mit sehr hochwertigen und abwechslungsreichen Mahlzeiten beliefern. Wir versuchen, all dies in Betracht zu ziehen und unsere Patienten so gut wie möglich zu beraten.

Individuelle
Beratung

22. Eigentlich brauche ich nur eine Hauswirtschaftskraft, können Sie das machen?

Wir als ambulanter Pflegedienst bieten unseren Patienten diese Leistung nur als Service im Rahmen der Pflege an – als Einzelleistung erbringen wir die hauswirtschaftliche Versorgung nicht. Ganz davon abgesehen ist eine selbstbeschaffte Reinigungskraft, die mit Hilfe einer Geldleistung bezahlt wird, meistens günstiger. Eine Ausnahme bildet hier die sogenannte "Familienpflege", die Familien bei Ausfall der Mutter (z. B. vor oder nach Entbindungen) beantragen können. Diese Leistung können Sie selbstverständlich bei uns in Anspruch nehmen.

Hauswirtschaft /
Familienpflege

23. Ich pflege meinen Angehörigen selbst – können Sie mich anleiten (Injektionen etc.)?

Gerne. Rufen Sie uns an und vereinbaren Sie einen Termin.

24. Ich brauche schnell Hilfe – wie lange dauert es, bis Sie kommen können?

Es ist zwar besser, wenn wir 24 Stunden Zeit zum Einplanen haben, aber wenn es mal schnell gehen muss, können wir im Notfall innerhalb einer halben Stunde bei Ihnen sein. Sollte unser Büro nicht besetzt sein, rufen Sie einfach die jeweilige Rufbereitschaft an, deren Nummer auf dem Band angesagt wird. Wir haben 24 Stunden am Tag 2 Mitarbeiter in Rufbereitschaft, so dass Sie immer einen Ansprechpartner haben, wenn Sie ihn brauchen.

Rufbereitschaft
rund um die Uhr

25. Ich will, dass nur die Schwester / der Pfleger XY zu mir kommt – geht das?

Nein, das geht leider nicht. Bei MANUS arbeiten zur Zeit ca. 40 Pflegekräfte, die auch schon mal freie Tage haben, in Urlaub gehen, (selten) auch mal krank werden, etc. – wir können jemanden deshalb nicht immer verbindlich bei Ihnen einsetzen. Wenn es aber jemanden gibt, den Sie besonders mögen, so freuen wir uns und werden auf jeden Fall versuchen, ihn/sie so häufig wie möglich bei Ihnen einzusetzen.

Lieblingsschwester
Lieblingspfleger

26. Ich lege großen Wert auf Pünktlichkeit, können Sie die garantieren?

Wir glauben, dass ein Pflegedienst unmöglich auf die Minute pünktlich sein kann, wenn er flexibel auf die Bedürfnisse seiner Patienten eingehen möchte – wie überall, wenn man mit Menschen zusammenarbeitet. Ein Pflegeeinsatz lässt sich nur bedingt planen. Manchmal geht es einem Patienten zum Beispiel nicht gut und die Pflegekraft wird sich dann länger um ihn kümmern. Wir haben grundsätzlich den Anspruch, jedem Patienten die Zeit zuzusprechen, die er braucht (im Rahmen des wirtschaftlich Machbaren). Wir wollen nicht, dass die Pflegekräfte von einem Einsatz zum nächsten hetzen müssen und dadurch Unruhe und Stress ins Haus bringen. Wir bitten deshalb um Ihr Verständnis, dass wir uns grundsätzlich einen Spielraum von +/- 15 Minuten ausbitten. Sollte darüber hinaus noch etwas dazwischen kommen – ein Verkehrsunfall, Notfall etc. – werden wir Sie unverzüglich telefonisch davon in Kenntnis setzen.

Spielraum von
+/- 15 Minuten

27. Was ist, wenn ich / mein Angehöriger nachts Hilfe benötigt?

Sollte es sich um einen pflegerischen Notfall handeln, rufen Sie einfach unsere 24 Stunden-Rufbereitschaft an. Bei medizinischen Notfällen (Herzinfarkt, Atemnot etc.) sollten Sie allerdings lieber direkt den Notarzt verständigen. Wenn Sie sich unsicher sind, rufen Sie uns an und wir veranlassen alle notwendigen Maßnahmen.

Rufbereitschaft
oder Notarzt

28. Sind sie überhaupt bei allen Krankenkassen zugelassen?

Ja, MANUS ist Vertragspartner aller deutschen Kranken- und Pflegekassen.

29. Ich habe Sorge, dass mir Kosten entstehen, von denen ich nichts weiß – kann das passieren?

Bei uns jedenfalls nicht! Wir informieren Sie umfassend und garantieren Ihnen, dass keine Kosten auf Sie zukommen werden, über die Sie nicht im Vorfeld ausführlich aufgeklärt worden sind.

Garantie

30. Ich habe eine Frage, die hier nicht aufgeführt ist – was nun?

Rufen Sie uns ganz einfach an unter Tel. 0241-152000, senden Sie eine E-Mail an info@manus-ac.de oder besuchen Sie uns in unseren Büroräumen in der Hubert-Wienen-Str. 24 in Aachen. Wir geben Ihnen gerne die gewünschten Auskünfte.

Tel. 0241-152000

