

workbook

GESPRÄCHSLEITFADEN: ERSTGESPRÄCH MIT DEM PFLEGEDIENST



INHALT

VORBEREITUNG

1. Informationen notieren
2. Eigene Fragen sammeln

GESPRÄCH FÜHREN

1. Leistungen konkret besprechen
2. Finanzierung klären
3. Kommunikation beobachten
4. Zuständigkeiten klären

EXTRA - TIPPS

1. Folgetermin
2. Vertrauensperson
3. Unabhängige Beratung
4. Bauchgefühl

CHECKLISTE

Warum dieser Leitfaden hilfreich ist

Das erste Gespräch mit einem Pflegedienst ist oft emotional – und voller Fragen.

Dieser Leitfaden hilft Ihnen, sich gezielt vorzubereiten, wichtige Punkte anzusprechen und Sicherheit zu gewinnen. Denn: Eine gute Pflege beginnt mit einem guten Gespräch.

A B S C H N I T T

VORBEREITUNG




So bereiten Sie sich auf das Erstgespräch vor

Informationen über den Pflegebedarf notieren

Machen Sie sich vor dem Gespräch einige Notizen dazu, was Ihr Angehöriger konkret benötigt.

Fragen zur Orientierung:

- Welche Unterstützung wird gebraucht? (z. B. Hilfe bei der Körperpflege, beim Anziehen, Medikamentengabe, Haushaltsführung)
- Gibt es gesundheitliche Besonderheiten, chronische Erkrankungen oder bestimmte Gewohnheiten, die wichtig sind?
- Wann wird die Hilfe hauptsächlich benötigt – morgens, abends, täglich, nur an bestimmten Tagen?


 *Tipp: Schreiben Sie konkrete Beispiele aus dem Alltag auf – das macht es greifbarer.*

Eigene Fragen sammeln

Überlegen Sie im Vorfeld, was Ihnen besonders wichtig ist – und halten Sie Ihre Fragen schriftlich fest.

Typische Fragen für das Erstgespräch:

- Wie flexibel sind die Einsatzzeiten?
- Was passiert, wenn sich kurzfristig etwas ändert?
- Wer ist meine feste Ansprechperson im Büro – und wer kommt zu uns nach Hause?
- Wie sieht ein typischer Pflegeeinsatz bei Ihnen aus?
- Welche konkreten Leistungen bietet Ihr Dienst an – und was ist nicht enthalten?
- Wie läuft die Kommunikation bei Problemen oder Rückfragen?

 *Tipp: Lassen Sie Platz für eigene Notizen – so können Sie Antworten gleich mitnotieren.*

ABSCHNITT

GESPRÄCH FÜHREN - WORAUF SIE ACHTEN SOLLTEN



1. Leistungen konkret besprechen

Worum geht's?

Im Erstgespräch sollten Sie genau klären, welche Aufgaben der Pflegedienst übernimmt – und wie diese im Alltag konkret umgesetzt werden. So vermeiden Sie Missverständnisse und wissen, was Sie erwarten können.

Fragen, die Ihnen helfen können:

- Welche konkreten Leistungen übernimmt der Pflegedienst?
- Wie sieht ein typischer Pflegeeinsatz aus (z. B. morgens, abends)?
- Wie viel Zeit ist pro Besuch eingeplant?
- Gibt es Gestaltungsspielräume, z. B. bei der Reihenfolge der Tätigkeiten?
- Was gehört nicht zum Leistungsumfang?

G E D A N K E N

2. Finanzierung und Kosten klären

Worum geht's?

Viele Angehörige scheuen sich vor dem Thema Geld – dabei ist es wichtig, von Anfang an Klarheit über Kosten und Leistungen zu haben. Scheuen Sie keine Fragen – Sie haben ein Recht auf transparente Informationen.

Klären Sie im Gespräch:

- Welche Leistungen bezahlt die Pflegekasse (z. B. nach Pflegegrad)?
- Welche Kosten müssen wir privat übernehmen?
- Gibt es eine schriftliche Übersicht oder einen Kostenvoranschlag?
- Wie funktioniert die Abrechnung (z. B. direkt mit der Kasse)?
- Gibt es Unterstützung bei Anträgen oder Rückfragen an die Pflegekasse?

G E D A N K E N

3. Kommunikation und Umgangston beobachten

Worum geht's?

Achten Sie nicht nur auf Inhalte, sondern auch auf das Wie. Ein wertschätzender, geduldiger Umgang ist gerade in der Pflege besonders wichtig – sowohl mit Ihnen als auch mit Ihrem Angehörigen

Darauf können Sie achten:

- Wird Ihr Angehöriger respektvoll angesprochen?
- Werden Fragen in Ruhe und verständlich beantwortet?
- Gibt es Raum für Ihre Anliegen – oder werden Sie unterbrochen?
- Wirkt das Gespräch ehrlich, offen und lösungsorientiert?

GEDANKEN

4. Zuständigkeiten und Vertretung klären

Worum geht's?

Eine klare Zuständigkeit schafft Vertrauen – besonders, wenn es Rückfragen oder Probleme gibt. Klären Sie, wer Ihre Ansprechperson ist – und wie bei Ausfällen (z. B. Krankheit) verlässlich vertreten wird.

Wichtige Fragen dazu:

- Gibt es eine feste Pflegekraft oder ein kleines, vertrautes Team?
- Wer ist Ihre direkte Ansprechperson bei Rückfragen?
- Was passiert bei Krankheit oder Urlaub – wie läuft die Vertretung?
- Gibt es einen Notfallkontakt oder feste Sprechzeiten?

GEDANKEN

A B S C H N I T T

EXTRA-TIPPS FÜR IHRE SICHERHEIT





UNABHÄNGIGE BERATUNG NUTZEN

Nutzen Sie kostenlose und neutrale Beratungsangebote, z. B. durch:

- Pflegestützpunkte (bundesweit, wohnortnah)
- Pflegeberater:innen der Pflegekasse

Diese Stellen helfen Ihnen, das Gespräch besser einzuordnen und die passende Unterstützung zu finden.



AUF IHR BAUCHGEFÜHL HÖREN

Auch wenn es um Fakten und Verträge geht: Ihr Gefühl zählt.

Wirkt das Gespräch offen, respektvoll und ehrlich?

Fühlen Sie sich gesehen und verstanden?

Sympathie und Vertrauen sind wichtige Grundlagen – besonders für eine langfristige Zusammenarbeit.



FOLGETERMIN DIREKT EINPLANEN

Schon beim Erstgespräch können Sie einen kurzen Folgetermin vereinbaren – z. B. in 1–2 Wochen.

Das gibt Ihnen die Möglichkeit, in Ruhe zu prüfen, ob alles passt, offene Fragen zu klären oder auch Rückmeldung zu geben.



EINE VERTRAUENS-PERSON MITNEHMEN

Nehmen Sie – wenn möglich – eine Person Ihres Vertrauens mit zum Gespräch.

Sie kann Sie emotional unterstützen, Notizen machen oder später helfen, sich an wichtige Punkte zu erinnern. Zwei Ohren hören oft mehr als eines.

ABSCHNITT

CHECKLISTEN



Checkliste

VOR DEM GESPRÄCH

- Informationen zum Pflegebedarf gesammelt
- Besondere medizinische Hinweise oder Gewohnheiten notiert
- Eigene Fragen schriftlich vorbereitet
- Eine Vertrauensperson gefragt, ob sie mitkommen kann
- Gesprächstermin + ggf. Folgetermin vereinbart
- Unabhängige Beratung eingeholt (z. B. Pflegestützpunkt, Pflegekasse)

NACH DEM GESPRÄCH

- Eigene Eindrücke reflektiert
- Offene Fragen notiert
- Bauchgefühl ernst genommen
- Entscheidung in Ruhe überdacht

IM GESPRÄCH

Leistungen konkret besprechen

- Klarheit über Aufgaben des Pflegedienstes gewonnen
- Beispielhafte Abläufe (z. B. Tagesstruktur) besprochen
- Abgrenzung: Was nicht übernommen wird, ist bekannt

Finanzierung und Kosten klären

- Leistungen der Pflegekasse besprochen
- Privatkosten benannt und schriftlich fixiert
- Abrechnung und Kostenvoranschlag erklärt bekommen

Umgangston und Atmosphäre beobachten

- Gespräch war respektvoll und verständlich
- Angehöriger wurde einbezogen
- Rückfragen waren möglich und wurden ernst genommen

Zuständigkeiten geklärt

- Feste Ansprechperson bekannt
- Vertretungsregelung verstanden
- Kontaktmöglichkeiten notiert (z. B. Telefonnummer, Sprechzeiten)

Pflegealltag leichter machen

Pflegende Angehörige leisten Tag für Tag Großes – oft still, oft über die eigenen Grenzen hinaus.

Wir finden: Das darf sich ändern.

Unsere Mission ist es, Ihren Pflegealltag leichter machen.

Mit Wissen, Orientierung und echter Entlastung – damit Sie gesund bleiben.

Pflege darf tragen – nicht erdrücken.

☞ Wir sind für Sie da – persönlich, kostenlos und auf Augenhöhe.

[Pflege einfacher machen](#)

Ledergerber

pflege-ledergerber.de

info@pflege-ledergerber.de

