

Pflegeheim besichtigen: die zwölf Fragen

Nehmen Sie dieses Blatt mit. Planen Sie zwei Stunden ein und stellen Sie die Fragen zur Pflege der Pflegedienstleitung, nicht der Verwaltung.

Einrichtung

Datum des Besuchs

Wer war dabei

Vier Fragen zur Pflege

☐ 1 Wie viele Pflegekräfte sind nachts für wie viele Bewohner da?

Nachhaken, wenn: „Das schwankt“ ohne Beispiel. Gut ist eine konkrete Zahl je Wohnbereich.

Antwort

☐ 2 Gibt es eine feste Bezugspflegekraft?

Nachhaken, wenn: „Wir arbeiten alle mit allen“. Gut ist die Rolle, die Vertretungsregel und wie oft sie wechselt.

Antwort

☐ 3 Wie hoch war die Personalfuktuation im letzten Jahr?

Nachhaken, wenn: ausgewichen wird oder die Frage empört. Häuser mit stabilem Team antworten gern.

Antwort

☐ 4 Wer kommt bei einem Sturz nachts um drei, und wie schnell ist ein Arzt da?

Nachhaken, wenn: nur allgemein auf den Notruf verwiesen wird. Gut ist ein beschriebener Ablauf mit den beteiligten Stellen.

Antwort

Drei Fragen zu Zimmer, Essen und Alltag

☐ 5 Ist das ein Einzelzimmer, und was passiert, wenn keines frei ist?

Nachhaken, wenn: offenbleibt, was bei Belegung geschieht. Ein Doppelzimmer soll eine Entscheidung sein, keine Überraschung am Einzugstag.

Antwort

☐ 6 Was gibt es diese Woche zu essen, und wie viel Zeit haben Sie für jemanden, der Hilfe beim Essen braucht?

Nachhaken, wenn: nur der Speiseplan kommt. Die zweite Hälfte der Frage ist die wichtigere.

Antwort

☐ **7 Was passiert an einem normalen Dienstagnachmittag?**

Nachhaken, wenn: nur Feste und Ausflüge genannt werden. Dann fehlt der Alltag.

Antwort

Drei Fragen zu Kosten und Vertrag

☐ **8 Wie hoch ist der monatliche Eigenanteil in unserem Fall, in Zahlen und aufgeschlüsselt?**

Nachhaken, wenn: eine Summe ohne Aufschlüsselung kommt. Die Posten sind Pflege, Unterkunft und Verpflegung, Investitionskosten und Ausbildungsumlage.

Antwort

☐ **9 Was kostet zusätzlich, und was ist im Preis enthalten?**

Nachhaken, wenn: „alles inklusive“ ohne Liste. Fragen Sie nach Friseur, Fußpflege, Getränken, Wäschekennzeichnung und Begleitung zu Arztterminen.

Antwort

☐ **10 Wie oft haben Sie die Entgelte in den letzten drei Jahren erhöht?**

Nachhaken, wenn: keine Angabe zu den letzten drei Jahren kommt. Die Antwort zeigt, womit Sie rechnen müssen.

Antwort

Zwei Fragen, die fast niemand stellt

☐ **11 Ist Probewohnen möglich?**

Nachhaken, wenn: nein ohne Alternative. Fragen Sie dann nach einem Probetag mit Mittagessen.

Antwort

☐ **12 Was passiert, wenn wir mit etwas nicht einverstanden sind?**

Nachhaken, wenn: keine geübte Antwort kommt. Fragen Sie nach dem Beschwerdeverfahren, dem Heimbeirat und wann er zuletzt getagt hat.

Antwort

Woran Sie es ohne eine einzige Frage erkennen

Haken Sie ab, was Sie tatsächlich gesehen haben. Der Umgangston sagt mehr als jede Auskunft.

- ☐ Mitarbeitende sprechen die Bewohner mit Namen an
- ☐ Sie bleiben stehen, wenn jemand etwas sagt
- ☐ Menschen bewegen sich im Haus, nicht alle sitzen im selben Raum
- ☐ Der Geruch ist unauffällig
- ☐ Zimmertüren sind persönlich gestaltet
- ☐ Das Personal wirkt nicht gehetzt

Notizen

Zweiter Besuch

Kommen Sie unangemeldet wieder, an einem Werktag am späten Nachmittag. Dann trifft wenig Personal auf viele Bedürfnisse. Sprechen Sie, wenn möglich, zwei Minuten mit Angehörigen anderer Bewohner im Flur.

Datum des zweiten Besuchs

Uhrzeit

Eindruck in einem Wort
