



Qualitätsratgeber Pflege

Wegweiser



**zu einer passenden
Pflege- Wohn- und
Versorgungsform
im Alter**

Beschwerdestelle
für Probleme
in der Altenpflege



Vorwort des Oberbürgermeisters

In München gibt es ein vielfältiges Versorgungsangebot für ältere und pflegebedürftige Menschen. Zunehmend ergänzen neue Wohn- und Versorgungsformen die seit langem bestehenden Angebote. Um bei Bedarf gut entscheiden zu können, ist es sinnvoll, sich gründlich zu informieren. Dies geschieht am besten zu einem Zeitpunkt, zu dem noch kein Handlungsdruck besteht.

Die vorliegende Broschüre soll Sie dabei unterstützen. Sie gibt einen Überblick über Pflege-, Wohn- und Versorgungsformen im Alter und bei Pflegebedürftigkeit. Zudem benennt sie Aspekte, die bei der Auswahl zu berücksichtigen sind und stellt Qualitätskriterien für die unterschiedlichen Versorgungsformen dar.

Sie enthält darüber hinaus einen Überblick über weitere interessante Ratgeber und Veröffentlichungen. Eine umfangreiche Adressbroschüre, mit Anlaufstellen für eine persönliche Beratung, finden Sie beigefügt.

Wir möchten allen, die sich mit Wohn- und Versorgungsformen im Alter und bei Pflegebedürftigkeit auseinandersetzen möchten, mit dieser Broschüre einen Leitfaden geben. Ergänzt werden sollte die Lektüre durch individuelle Überlegungen, Gespräche mit der Familie und im Freundeskreis, persönliche Beratungsgespräche und Vor-Ort-Termine in Pflegeeinrichtungen.

Bitte nutzen Sie frühzeitig alle Möglichkeiten, die München bietet. Dann können Sie im Falle von Hilfe- und Pflegebedürftigkeit leichter die Wohn- und Versorgungsform finden, die Ihren Vorstellungen entspricht.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jochen Seitz". The signature is written in a cursive, flowing style.

Inhalt

■	Einige Überlegungen vorab	6
■	Qualitätskriterien für die Pflege	
	Qualitätskriterien für die ambulante Pflege	10
	Kundenfreundlichkeit im Erstgespräch.....	13
	Kundenfreundlichkeit und Pflegequalität nach Vertragsabschluss.....	15
	Falls Probleme auftreten.....	20
	Qualitätskriterien für die teilstationäre Tages- und Nachtpflege	21
	Kundenfreundlichkeit beim ersten Kontakt.....	22
	Qualität einer Tagespflegeeinrichtung während des Aufenthaltes.....	23
	Falls Probleme auftreten.....	24
	Qualitätskriterien für die stationäre Pflege in einem Alten- und Pflegeheim	25
	Kundenfreundlichkeit beim ersten Kontakt.....	28
	Eindruck beim Besuch im Wohn- oder Pflegebereich.....	29
	Kundenfreundlichkeit und Versorgungsqualität nach Vertragsabschluss.....	32
	Falls Probleme auftreten.....	37
■	Weitere Wohn- und Versorgungsformen	
	Sie interessieren sich für eine weitere Wohn- und Versorgungsform.....	40
	Betreutes Wohnen	41
	Wissenswertes zur Wohnform Betreutes Wohnen.....	42
	Ambulant betreute Wohngemeinschaften	44
	Wissenswertes zur Wohnform ambulant betreute Wohngemeinschaften.....	45
	Wohnen im Viertel	47
	Wissenswertes zur Wohnform Wohnen im Viertel.....	49
	Münchner Senioren- und Altenwohnanlagen	51
	Wissenswertes zur Wohnform der Münchner Senioren- und Altenwohnanlagen.....	52
	Falls Probleme in einer der beschriebenen Wohnformen auftreten	54
■	Weiterführende Broschüren und Veröffentlichungen	55

Einige Überlegungen vorab

Dieser Ratgeber möchte Ihnen Anregungen geben und verschafft Ihnen einen Überblick über Pflege-, Wohn- und Versorgungsformen im Alter.

Darüber hinaus finden Sie Qualitätskriterien für die unterschiedlichen Versorgungsformen sowie nützliche Hinweise und Informationen, die es besonders für die alternativen Wohn- und Versorgungsformen zu bedenken gilt.

Der Ratgeber kann bereits im Vorfeld von Pflege dazu genutzt werden, sich mit den möglichen Versorgungsformen rechtzeitig auseinander zu setzen.

Er ersetzt keinesfalls Ihre eigenen Überlegungen zu Ihrer individuellen Lebenssituation oder eine persönliche Beratung.

Sie selbst und/oder Ihre Angehörigen sollten zu Ihrer persönlichen Situation Folgendes bedenken:

Wobei ist **Unterstützung erforderlich**?

- Wird die Hilfe für den Bereich der hauswirtschaftlichen Versorgung, der Pflege, der Entlastung oder zur Verbesserung der sozialen Kontakte benötigt?
- Wird diese Unterstützung **vorübergehend** oder **dauerhaft** benötigt?
- Bietet das **derzeitige Wohnumfeld** die gewünschte Lebensqualität und Sicherheit?
- Sind die **finanziellen Belastungen** bei Veränderungen überschaubar?
- Sind Regelungen hinsichtlich **Vollmachten, Vorsorgeverfügungen, Betreuungsverfügungen** getroffen oder noch zu treffen?
- Welche sehr **persönlichen Wünsche**, Bedürfnisse und Interessen sind zu berücksichtigen?

So können Sie die folgenden Seiten nutzen:

- Wenn Sie einen Pflegedienst, ein Alten- und Pflegeheim, eine Einrichtung des Betreuten Wohnens oder eine alternative Wohn- und Versorgungsform suchen, lesen Sie vor einem ersten Kontakt die Fragestellungen durch. Sie können anmerken, welche Themen für Sie persönlich wichtig sind und worauf Sie besonders achten möchten.
- Nach dem ersten Kontakt können Sie Ihre Einschätzung und Ihre Eindrücke festhalten.
- Wenn Sie mehrere Pflegedienste, Alten- und Pflegeheime oder weitere Versorgungsformen kennen lernen, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Notizen zu vergleichen.
- **Der erste Teil** des Ratgebers zielt unter anderem darauf ab, wie Sie die Qualität von Pflegediensten, Einrichtungen der Tagespflege und von Pflegeheimen erkennen können.
- **Im zweiten Teil** finden Sie unter anderem Kriterien, was es bei der Auswahl weiterer Wohn- und Versorgungsformen, wie Betreutes Wohnen, ambulant betreute Wohngemeinschaften, Wohnen im Viertel oder die Münchner Senioren- und Altenwohnanlagen, zu bedenken gilt. Dabei können die Inhalte und die Qualitätsmerkmale von Pflege aus dem ersten Teil dieses Ratgebers auch hier ihre Anwendung finden.
- Sie können auch die **Transparenzberichte des Medizinischen Dienstes (MD)** zu Rate ziehen. Diese stellen das Ergebnis der Qualitätsprüfungen dar. Sie finden diese beispielsweise auf der Webseite des „AOK-Pflegenavigators“. Angaben zur Homepage finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.

Qualitätskriterien für die Pflege

Qualitätskriterien für die ambulante Pflege

**Qualitätskriterien für die teilstationäre
Tages- und Nachtpflege**

**Qualitätskriterien für die stationäre Pflege
in einem Alten- und Pflegeheim**

Qualitätskriterien für die ambulante Pflege

Ambulante Pflegedienste übernehmen die **medizinische, pflegerische** und **hauswirtschaftliche Versorgung** pflegebedürftiger Menschen in ihrem häuslichen Umfeld.

Die medizinische Versorgung, auch als medizinische Behandlungspflege bekannt, beinhaltet zum Beispiel Medikamentenabgabe, Verbandswechsel und Injektionen. Sie muss als Krankenkassenleistung von einem*einer Ärzt*in verordnet werden.

Unter pflegerischer Versorgung ist beispielsweise Körperpflege, Hilfe beim An- und Ausziehen oder die Inkontinenzversorgung zu verstehen.

Reinigung der Wohnung, Einkaufen, Hilfe bei der Zubereitung einer warmen Mahlzeit, Wäsche waschen, sind Beispiele für die hauswirtschaftliche Versorgung.

Abhängig vom jeweiligen Pflegedienst, runden **ergänzende Leistungen** (pflegerische Betreuungs- und Beschäftigungsangebote) das Angebot ab.

Inzwischen gibt es als weitere Dienstleister auch sogenannte Betreuungs- oder Entlastungsdienste. Deren Fokus liegt auf der hauswirtschaftlichen Versorgung, Betreuung und Beschäftigung.

Die Häufigkeit der Hausbesuche wird individuell vereinbart und kann von mehrmals wöchentlich bis zu mehrmals täglich erfolgen.

Wir empfehlen Ihnen folgende erste Schritte:

- **Besorgen Sie sich Adressen ambulanter Pflegedienste in Ihrer Nähe.** Sie erhalten diese unter anderem bei den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige, in den Alten- und Service-Zentren, in den Sozialbürgerhäusern und bei der Münchner Pflegebörse. Sie können dort auch die angebotenen Beratungsmöglichkeiten nutzen. Die Adressen finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.
- Eine Möglichkeit, sich im Vorfeld über die **Qualität einzelner Pflegedienste** einen Überblick zu verschaffen, bieten die **Transparenzberichte** im Rahmen der Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes (MD). Diese finden Sie unter anderem auf den jeweiligen Webseiten des „AOK-Pflegenavigators“ oder beim „Pfleжелotsen des vdek“. Die Adressen finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.

- **Beantragen Sie gegebenenfalls die Begutachtung der Pflegebedürftigkeit** bei Ihrer zuständigen Pflegekasse. Ihnen wird ein Termin für einen Besuch des Medizinischen Dienstes (MD) angekündigt.
- **Bereiten Sie sich auf den Begutachtungstermin vor.** Beraten kann Sie dabei zum Beispiel Ihre Pflegekasse, die Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige, die Alten- und Service-Zentren sowie die Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege. Die Adressen finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.
- Es kann sinnvoll sein, wenn beim (persönlichen oder telefonischen) Begutachtungstermin eine **Vertrauensperson anwesend** ist, die den Hilfe- und Pflegebedarf gut kennt.
- Wenn die Versorgung nach einem Krankenhausaufenthalt oder einer Rehabilitationsmaßnahme sichergestellt werden muss, unterstützt und berät Sie der jeweilige **Krankenhaussozialdienst**. Dieser hat die Möglichkeit, bei Ihrer Pflegekasse über eine sogenannte **„Schnelleinstufung“** einen vorläufigen Pflegegrad zu beantragen. Bevor Sie einen Pflegedienst beauftragen, sollten Sie mit Ihrer Pflegekasse **klären, ob Sie einen Pflegegrad erhalten haben** und für welchen Zeitraum dieser gültig ist.
- Darüber hinaus haben Sie einen Anspruch auf eine Beratung durch eine*n **Pflegeberater*in** Ihrer Pflegekasse.
- **Ihr erster Kontakt zu einem ambulanten Pflegedienst:** Die nachfolgenden Seiten können Ihnen helfen, die Qualität eines Pflegedienstes hinsichtlich der Kundenfreundlichkeit und der angebotenen Dienstleistungen zu beurteilen.
- **Wählen Sie vorab die Fragestellungen aus,** die auf Sie zutreffen oder die Ihnen besonders wichtig sind.
- Machen Sie sich Gedanken, **welche Unterstützung Sie benötigen und wie oft.**





- Vereinbaren Sie ein **Erstgespräch** mit einem Pflegedienst und ziehen Sie dabei eine Person Ihres Vertrauens hinzu. Prüfen Sie gegebenenfalls mehrere Angebote von Pflegediensten und verschaffen Sie sich Wahlmöglichkeiten.
- Klären Sie eventuelle **Kosten** für ein Erstgespräch vorher ab, für den Fall, dass doch kein Pflegevertrag zustande kommen sollte.
- Teilen Sie einem neuen Pflegedienst unbedingt im Vorfeld mit, falls Sie für **andere Leistungen** bereits einen **anderen Dienst** engagiert haben. Damit vermeiden Sie Unstimmigkeiten bezüglich der Abrechnung.
- Die **Preise** der einzelnen Pflegedienste und damit die eventuell von Ihnen selbst zu tragenden Kosten können je nach Pflegedienst variieren. Dies hängt zum Teil davon ab, ob es sich um private Pflegedienste handelt oder um Pflegedienste, die den Wohlfahrtsverbänden angehören. Zu den Wohlfahrtsverbänden zählen beispielsweise Arbeiterwohlfahrt, Bayerisches Rotes Kreuz, Caritas oder Diakonie.
- **Nutzen Sie die folgenden Checklisten als Entscheidungshilfe.**

Kundenfreundlichkeit im Erstgespräch

Eindrücke beim Erstgespräch	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Es besucht Sie die Einsatzleitung oder deren Stellvertretung und nimmt sich ausreichend Zeit für das Gespräch.			
Ihr*e Gesprächspartner*in geht einfühlsam und freundlich auf Ihre individuelle Situation und Ihre Bedürfnisse ein.			
Sie können Ihre persönlichen Erwartungen und Wünsche äußern (zum Beispiel Uhrzeit, männliche oder weibliche Pflegenden).			
Die Einsatzleitung bespricht mit Ihnen, inwieweit es möglich ist, Ihre Wünsche zu berücksichtigen. Falls dies nicht in jeder Hinsicht möglich ist, erhalten Sie eine Erklärung und einen Alternativvorschlag.			
Sie erhalten detailliertes und schriftliches Informationsmaterial über den Pflegedienst.			
Sie erhalten einen Kostenvoranschlag zu den mit Ihnen vereinbarten Dienstleistungen. Dieser wird Ihnen verständlich erklärt. Wenn Sie möchten, können Sie zwei Kostenvorschläge erhalten: Zum einen nach Leistungskomplexen und zum anderen nach Zeiteinheiten.			
Die Finanzierung wird Ihnen verständlich erklärt: <ul style="list-style-type: none"> • Was zahlt die Pflegekasse? • Was zahlt die Krankenkasse? • Was kommt eventuell als private Zuzahlung auf Sie selbst zu? • Was zahlt möglicherweise der Sozialhilfeträger? 			
Alle schriftlichen Unterlagen (zum Beispiel Pflegevertrag, Kostenvoranschlag) sind für Sie leserlich und verständlich. Sie erhalten Kopien von allen Vereinbarungen, die mit Ihnen getroffen wurden.			

Kundenfreundlichkeit im Erstgespräch

Eindrücke beim Erstgespräch	ja	nein	Eigene Bemerkungen
<p>Über Einzelleistungen der Pflegekasse werden Sie bei Bedarf informiert. Die Wichtigsten sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entlastungsleistungen* • Pflegegeld • Pflegesachleistungen • Kombinationsleistungen (Sachleistungen und anteiliges Pflegegeld) • Verhinderungspflege • Kurzzeitpflege • Tagespflege <p>* Bezüglich der Entlastungsleistungen sollten Sie Folgendes wissen: Nicht selten lassen sich Dienste hierfür Abtretungserklärungen unterschreiben. Damit können diese die Entlastungsleistungen direkt mit der Pflegekasse abrechnen.</p>			
<p>Bevor Sie sich entscheiden und einen Pflegevertrag unterschreiben, erhalten Sie auf Wunsch Bedenkzeit. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, sich mit Ihren Bezugspersonen zu beraten oder andere Angebote einzuholen.</p> <p>Darüber hinaus haben Sie vor dem Unterzeichnen des Kostenvoranschlags und des Pflegevertrags die Möglichkeit, das präventive Beratungsangebot der Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege zu nutzen.</p> <p>Die Beschwerdestelle erklärt Ihnen gerne Ihren Kostenvoranschlag und weitere Dokumente Ihres Pflegedienstes.</p> <p>Die Adresse finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.</p>			
<p>Sie erhalten Informationen zu den zuständigen Ansprechpersonen beim Pflegedienst. Sie werden auch darüber informiert, wann und wie Sie diese erreichen können.</p>			

Kundenfreundlichkeit und Pflegequalität nach Vertragsabschluss

Kundenfreundlichkeit	ja	nein	Eigene Bemerkungen
<p>Der Pflegedienst informiert auf Ihren Wunsch hin Bezugspersonen sowie Ihre gesetzliche Vertretung. Bei Bedarf werden diese in Absprachen mit einbezogen</p>			
<p>Der Pflegedienst setzt nach Möglichkeit dieselben Pflegenden ein. Bei kurzfristig erforderlichen Veränderungen werden Sie oder Ihre Bezugspersonen informiert.</p>			
<p>Die monatlichen Rechnungen des Pflegedienstes, sollten jeweils im Folgemonat erfolgen. Sie werden auf der Grundlage des monatlichen Leistungsnachweises erstellt. Dieser muss mit den tatsächlich erbrachten Leistungen übereinstimmen. Die Basis der Rechnungsstellung ist der Kostenvoranschlag. Bei Fragen erhalten Sie verständliche Erläuterungen.</p>			
<p>Praxistipp: Wenn Rechnungen für Sie nicht nachvollziehbar oder vermeintlich falsch sind, handeln Sie sofort. Bitten Sie den Pflegedienst um Klarstellung. Sie können auch externe Beratung in Anspruch nehmen, zum Beispiel bei der Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege. Die Adresse finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre. Wichtig ist, dass Sie die Rechnungen nicht liegen lassen. Eine zeitliche Verzögerung bei der Aufklärung von Rechnungsunstimmigkeiten, erschwert eine gute Lösung sehr.</p>			
<p>Falls der Leistungsumfang aufgrund von Veränderungen angepasst werden muss, erhalten Sie einen neuen Kostenvoranschlag. Dies kann zum Beispiel vorkommen, wenn der Pflegedienst statt drei Mal pro Woche jetzt täglich kommt.</p>			
<p>Sie kennen Ihre Ansprechperson für Probleme und Beschwerden. Ihre Anliegen werden ernst genommen und Lösungen gesucht. Das Ergebnis wird von der Leitung überprüft.</p>			

Kundenfreundlichkeit und Pflegequalität nach Vertragsabschluss

Information, Beratung und Unterstützung	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Sie erhalten schriftliche Informationen zum Pflegedienst , zu den Ansprechpersonen und zur Erreichbarkeit.			
Auf Ihre Fragen wird eingegangen. Ihre Wünsche zur Pflege werden nach Möglichkeit berücksichtigt.			
Sie selbst beziehungsweise Ihre Bezugspersonen werden angeleitet und beraten . Soweit Sie mithelfen können oder wollen, werden Sie in die Pflege mit einbezogen.			
Zu Themen, die für Sie wichtig sind, erhalten Sie fachliche Beratung , zum Beispiel wenn <ul style="list-style-type: none"> • Hilfsmittel erforderlich sind, • wohnumfeldverbessernde Maßnahmen sinnvoll sind, wie die Beseitigung von Stolperfallen oder • Anträge für weitergehende Hilfen gestellt werden könnten 			
Sie erhalten, wenn notwendig, Unterstützung bei Formalitäten .			
Fragen Sie Ihren Pflegedienst bei Bedarf, ob er Ihnen Informationen über weitere Einrichtungen, Hilfen und Dienstleister zur Verfügung stellen kann. Beispiele sind Essen auf Rädern, Hausnotruf, mobile Fußpflege und Friseur, Alten- und Service-Zentrum, Sozialbürgerhaus, Beratungsstellen, Pfarrei.			
Im Fall einer palliativen Versorgung werden Sie über weiterführende Angebote informiert. Wenn Sie es wünschen, arbeitet der Pflegedienst mit allen nötigen Diensten sowie Haus- und Fachärzt*innen, dem Hospizdienst, Seelsorger*innen und dem Krankenhaus zusammen.			

Kundenfreundlichkeit und Pflegequalität nach Vertragsabschluss

Zuverlässigkeit und korrekte Arbeitsweise	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Der Pflegedienst ist ständig erreichbar oder ruft in angemessener Zeit bei Ihnen zurück.			
Ihre Wohnung wird so betreten, wie Sie dies vereinbart haben (zum Beispiel wird an der Türe geklingelt).			
Sollten Sie Ihrem Pflegedienst Schlüssel anvertrauen, werden Sie über die sichere Aufbewahrung informiert.			
Die Pflegenden kommen in der vereinbarten Zeitspanne . Sie werden bei nicht planbaren Verzögerungen telefonisch informiert.			
Die erbrachten Leistungen werden nach der Durchführung im Leistungsnachweis dokumentiert und auf Nachfrage erklärt.			
Die erbrachten Leistungen werden entsprechend des Kostenvoranschlages und des Leistungsnachweises korrekt abgerechnet . Hinweis: Mit Ihrer Unterschrift auf dem Leistungsnachweis bestätigen Sie, dass die entsprechenden Leistungen erbracht wurden.			
Die Dokumentationsmappe des Pflegedienstes ist in der Regel offen zugänglich in Ihrer Wohnung hinterlegt. Sollte Ihr Pflegedienst bereits digital dokumentieren, können Sie oder Ihre gesetzliche Vertretung, sich eine Kopie aushändigen lassen.			

Kommunikation	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Pflegende sind Ihnen und Ihren Bezugspersonen gegenüber freundlich und zugewandt . Sie werden mit Ihrem Namen angesprochen und nicht ohne Ihre Zustimmung geduzt.			

Kundenfreundlichkeit und Pflegequalität nach Vertragsabschluss

Kommunikation	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Die Pflegenden hören Ihnen zu und sprechen langsam und deutlich.			
Neue Pflegekräfte werden eingearbeitet und vorgestellt oder stellen sich selbst vor.			
Die Einsatzleitung besucht Sie in regelmäßigen Abständen, um Ihre Zufriedenheit zu erfragen und die Wirksamkeit der Pflegeleistungen zu beurteilen.			
Bei gesundheitlichen Veränderungen werden alle weiteren Schritte mit Ihnen oder Ihrer gesetzlichen Vertretung besprochen.			
Auf Wunsch kümmert sich der Pflegedienst um Abstimmung mit anderen Beteiligten, wie zum Beispiel mit den behandelnden Ärzt*innen oder Physiotherapeut*innen.			
Bedenken Sie den Aspekt des Datenschutzes, wenn Sie sich mit dem Pflegedienst über Messengerdienste, wie zum Beispiel WhatsApp, austauschen.			

Persönliche Wünsche	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Zu Anfang können Sie gemeinsam mit den Pflegekräften ausprobieren, welches die für Sie geeigneten Verfahrensweisen bei der Pflege sind. Ihre Vorschläge werden dabei angemessen berücksichtigt.			
Ihre persönlichen Vorlieben und Wünsche werden schriftlich für alle Pflegekräfte in der „Pflegeplanung“ festgehalten und bei der Pflege berücksichtigt. Die Pflegeplanung können Sie oder Ihre gesetzliche Vertretung einsehen			
Veränderungen Ihres Gesundheitszustandes und Hilfebedarfs werden umgehend mit Ihnen besprochen. Die Leistungs- und Pflegeplanung wird entsprechend aktualisiert. Über damit verbundene Kostenänderungen werden Sie informiert.			

Kundenfreundlichkeit und Pflegequalität nach Vertragsabschluss

Fachlichkeit	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Der Pflegedienst erbringt die Leistungen, die vereinbart wurden und übernimmt die Verantwortung für die fachlich korrekte Ausführung.			
Pflegerische Tätigkeiten, wie Körperpflege oder Lagerungen werden in einer für Sie angenehmen Art und Weise durchgeführt.			
Ihre Körperpflege orientiert sich an Ihren persönlichen Gewohnheiten.			
Bei Bedarf werden Sie mit Inkontinenzartikeln versorgt. Auf mögliche Hautirritationen wird geachtet.			
Die gesamte Pflege erfolgt unter dem Gesichtspunkt der Aktivierung und Erhaltung Ihrer Beweglichkeit. Sie ist gesundheitsfördernd und präventiv.			
Bei Sturzgefährdung werden mit Ihnen entsprechende Maßnahmen zur Vorbeugung besprochen und gegebenenfalls umgesetzt. Beispiele für Maßnahmen sind angemessenes Schuhwerk und Kleidung, eine Hüftschutzhose, Rollator, Physiotherapie.			
Die Pflegekräfte erkennen gesundheitliche Veränderungen und leiten wenn nötig, entsprechende Maßnahmen ein.			
Auf Schmerzäußerungen wird geachtet und es werden entsprechende Maßnahmen eingeleitet.			
Die ärztlichen Anordnungen, beispielsweise zur Abgabe von Medikamenten, zur Wundversorgung oder zur Blutzuckerkontrolle werden entsprechend umgesetzt.			
Auf Pflegebedürftige mit dementiellen Veränderungen wird in angemessener Weise eingegangen.			

Kundenfreundlichkeit und Pflegequalität nach Vertragsabschluss

Fachlichkeit	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Die Pflegekräfte hinterlassen das, was benutzt wurde, ordentlich und sauber . Beispielsweise wird nach einem Verbandswechsel alles korrekt entsorgt und aufgeräumt.			
Mit Ihren Sachen gehen die Mitarbeiter*innen des Pflegedienstes sorgsam um. Beispielsweise ist, besonders im Winter, auf einen angemessenen Umgang mit schmutzigen Schuhen zu achten.			
Die Kleidung der Pflegekräfte ist sauber. Die Voraussetzungen für effektive Händereinigung und hygienische Händedesinfektion (kurzgeschnittene Fingernägel, kein Schmuck an Händen) sind gegeben.			

Falls Probleme auftreten

Wenn Sie mit den Leistungen des Pflegedienstes nicht zufrieden sind oder Fragen zur Rechnung haben, sollten Sie unverzüglich das Gespräch suchen. Wenden Sie sich am besten an die **Einsatzleitung oder Geschäftsführung** des Pflegedienstes. Sofern hier keine zufriedenstellende Lösung gefunden wird, gibt es Rat und Unterstützung bei folgenden Stellen:

- Sie können sich bei Ihrer **Kranken- und Pflegekasse** informieren und beraten lassen.
- Die **städtische Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege** berät Sie bei Problemen mit ambulanten Pflegediensten. Sie wird auf Wunsch auch für Sie tätig, sofern Sie im Münchener Stadtgebiet leben. Adresse und Telefonnummer hierzu finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.

Grundsätzlich besteht zu jedem Zeitpunkt auch die Möglichkeit, den Pflegevertrag mit einem ambulanten Pflegedienst zu kündigen.

Qualitätskriterien für die teilstationäre Tages- und Nachtpflege

Dieses Kapitel bezieht sich schwerpunktmäßig auf die Tagespflege, weil diese häufiger angeboten wird und sich als teilstationäre Pflegeeinrichtung bereits etabliert hat. Angebote der Nachtpflege sind zwar gesetzlich vorgesehen, kommen jedoch noch selten vor.

Angebote der Tagespflege

Wenn die ambulante Versorgung zu Hause nicht mehr ausreichend ist, gibt es für Pflegebedürftige auch die Möglichkeit, Angebote einer Tagespflegeeinrichtung in Anspruch zu nehmen. Für Pflegebedürftige ab dem Pflegegrad 2 steht hierfür, **neben den Leistungen für die ambulante Pflege, ein zusätzliches Budget** aus der Pflegeversicherung zur Verfügung.

- Pflegebedürftige, die das Angebot der Tagespflege in Anspruch nehmen, leben weiterhin zu Hause. Sie können aber an einem oder mehreren Tagen von morgens bis nachmittags die Tagespflegeeinrichtung besuchen.
- Die Tagespflegegäste erhalten in Absprache individuell notwendige pflegerische Leistungen, Mahlzeiten sowie Beschäftigungs- und Aktivierungsangebote.
- Die Tagespflege umfasst in Absprache auch die notwendige Beförderung des Pflegebedürftigen.

Wir empfehlen Ihnen folgenden ersten Schritt:

- Besorgen Sie sich **Adressen von Tagespflegeeinrichtungen**, zum Beispiel bei den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige, in den Alten- und Service-Zentren, in den Sozialbürgerhäusern, beim Seniorenbeirat der Landeshauptstadt München oder bei der Münchner Pflegebörse und nutzen Sie deren Beratungsmöglichkeiten. Die Adressen finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.



erster Schritt

Kundenfreundlichkeit beim ersten Kontakt

Persönliche Eindrücke beim Erstkontakt	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Beim ersten Kontakt mit der Tagespflegeeinrichtung wird Ihnen freundlich begegnet.			
Sie erhalten klare Auskünfte über das spezielle Pflege- und Betreuungskonzept und die Finanzierung der Tagespflege.			
Sie werden über Leistungen der Pflegeversicherung , die für die teilstationäre Pflege eingesetzt werden können, informiert.			
Klären Sie, welche selbst zu zahlenden Kosten für Sie anfallen, wie zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • Kosten für Unterkunft • Kosten für Verpflegung • eventuell Beförderungskosten • eventuell Investitionskosten • eventuell Eigenanteil zu den Pflegekosten 			
Vereinbarte Termine oder Zusagen (zum Beispiel für einen Rückruf) werden eingehalten .			
Für ein persönliches Gespräch erhalten Sie einen ausreichenden Zeitrahmen . Neben der Information über die Einrichtung werden auch Ihre Situation und Ihre Bedürfnisse erfragt . Ihnen wird zugehört und Ihre Fragen werden beantwortet.			
Sie erhalten das Angebot, die Räumlichkeiten der Tagespflegeeinrichtung zu besichtigen .			
Sie erhalten schriftliches und verständliches Informationsmaterial über die Einrichtung, die Dienstleistungen und die Preise.			
Ihnen wird Bedenkzeit für Entscheidungen eingeräumt.			
Um die Einrichtung besser kennenzulernen, wird Ihnen die Möglichkeit von „ Schnuppertagen “ angeboten.			

Qualität einer Tagespflegeeinrichtung während des Aufenthaltes

Versorgungskonzept	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Im Rahmen der Tagespflege steht die gemeinschaftliche und individuelle Tagesgestaltung und -strukturierung im Vordergrund.			
Folgende Leistungen der sozialen Betreuung werden in der Regel als Einzelaktivitäten oder in der Gemeinschaft angeboten: <ul style="list-style-type: none"> • Feste und Feiern • Singen, Malen, Basteln, Gedächtnistraining • Zeitungsleserunden • Bewegungsübungen • eventuell gemeinsames Kochen • gemeinschaftliche Gestaltung von Mahlzeiten und Tischgemeinschaft • Ausflüge und Spaziergänge 			
Für Tagespflegegäste mit dementiellen Veränderungen gibt es spezielle Betreuungsangebote, die ihren besonderen Bedürfnissen gerecht werden.			
Das Essensangebot ist ansprechend und bei der Planung werden Sie mit einbezogen. Auf individuelle Wünsche wird nach Möglichkeit Rücksicht genommen. Sollten Sie bei der Nahrungsaufnahme Unterstützung benötigen, wird Ihnen dabei geholfen.			
Eine notwendige medizinische Behandlungspflege (zum Beispiel Medikamentengabe, Blutdruck- und Blutzuckermessungen) erfolgt gemäß ärztlicher Anordnung.			
Ihre körperliche Beweglichkeit wird durch gezielte Übungen gefördert.			
Für Ihr individuelles Ruhebedürfnis gibt es Möglichkeiten zum Ruhen oder Schlafen.			
Fragen Sie, ob eventuell Fußpflege- und Friseurdienstleistungen angeboten werden.			

Qualität einer Tagespflegeeinrichtung während des Aufenthaltes

Versorgungskonzept	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Die eventuell bereits vorhandene ambulante Pflege und die Tagespflege werden sinnvoll aufeinander abgestimmt . Dies gilt auch für therapeutische Maßnahmen , wie z.B. Physio- oder Ergotherapie.			
Fragen Sie, ob eventuell Fußpflege- und Friseurdienstleistungen angeboten werden.			

Falls Probleme auftreten

Wenn Probleme auftreten, können Sie zunächst mit der Leitung der **Tagespflegeeinrichtung** sprechen. Suchen Sie umgehend das Gespräch und benennen Sie die Probleme so genau wie möglich. Vereinbaren Sie eventuell einen Gesprächstermin oder nutzen Sie die ausgewiesenen Sprechzeiten.

- Falls die Probleme nicht gelöst werden können oder Sie eine **externe Beschwerdemöglichkeit** bevorzugen, können Sie sich – sofern eine Einrichtung im Münchner Stadtgebiet betroffen ist – an **die städtische Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege** wenden. Hier erhalten Sie unabhängige Beratung und Unterstützung. Die Adresse finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.
- Der **Medizinische Dienst (MD)** führt im Rahmen seines gesetzlichen Auftrages Qualitätsprüfungen durch und berät Pflegeeinrichtungen. Er ist darüber hinaus Ansprechpartner für Fragen und bearbeitet Beschwerden. Die Adresse finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.
- Bei Fragen zur Qualität der Pflege, Unterbringung und Versorgung können sich Bürger*innen immer auch an die **zuständige Pflegekasse** wenden. Wenn Sie Sozialhilfe erhalten, besteht – auch bei Fragen zu Kosten und Abrechnung – die Möglichkeit, Kontakt zum **zuständigen Sozialhilfeträger** aufzunehmen.

Qualitätskriterien für die stationäre Pflege in einem Alten- und Pflegeheim

Nicht selten wird ein Platz in einem Alten- und Pflegeheim zunächst vorübergehend gesucht. Die sogenannte **Kurzzeitpflege** ist eine gute Lösung, wenn die Versorgung zu Hause nicht möglich ist. Dies kann zum Beispiel nach einem Krankenhausaufenthalt oder bei vorübergehender Abwesenheit von pflegenden Angehörigen der Fall sein. Für die Kurzzeitpflege gibt es gesonderte Leistungen aus der Pflegeversicherung.

Manches Mal ist jedoch die Pflege und Versorgung zu Hause auf Dauer nicht mehr möglich und es wird ein Platz in der **vollstationären Dauerpflege** gesucht.

Sowohl bei der vollstationären Dauerpflege, als auch während eines Kurzzeitpflegeaufenthaltes, wohnen pflegebedürftige Menschen in Ein- oder Zweibettzimmern in einem Alten- und Pflegeheim. Dort werden sie rund um die Uhr medizinisch, pflegerisch und hauswirtschaftlich versorgt und gepflegt. Darüber hinaus stehen Betreuungs- und Beschäftigungsangebote zur Verfügung.

Wir empfehlen Ihnen folgende erste Schritte:

Stellen Sie die für Sie **persönlich wichtigen Auswahlkriterien** zusammen. Beispiele sind:

- Nähe zum bisherigen Wohnort oder zum Wohnort der Angehörigen
- Gute Erreichbarkeit für Besucher*innen
- Mitnahme von Haustieren
- Einzel- oder Doppelzimmer
- Größe des Zimmers für eigene Möblierung
- Außenanlagen
- Besondere Pflege- und Betreuungskonzepte
- Betreuung durch bisherige Ärzt*innen (Sie haben grundsätzlich ein Recht auf freie Arztwahl)
- Möglichkeiten zu Physio-, Ergo- und Logopädie
- Friseur, Fußpflege
- Einkaufsmöglichkeiten
- Fahr- und Begleitdienste



Auswahlkriterien



- Eventuell spielt für Sie auch die **Auswahl eines bestimmten Einrichtungsträgers** eine entscheidende Rolle, wie z.B. private Träger, Träger der freien Wohlfahrt, kirchliche oder kommunale Träger.
- Erkundigen Sie sich bei Bedarf nach einem speziellen Versorgungskonzept für **dementiell veränderte** Menschen.
- Sollten Sie eine **Einrichtung mit einer speziellen Ausrichtung** suchen, können Sie sich auch bei den (spezialisierten) Beratungsstellen, in den Alten- und Service-Zentren oder in der Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege erkundigen. Beispiele sind Einrichtungen mit interkultureller Öffnung, Einrichtungen mit Angeboten für Lesben, Schwule, Bisexuelle, trans*, inter*, nichtbinäre oder queere Menschen (LGBTIQ*). Darüber hinaus gibt es in München eine Einrichtung für blinde und sehbehinderte Menschen sowie Einrichtungen, die Schwerlastbetten für übergewichtige Menschen vorhalten. Adressen der Beratungsstellen finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.
- Klären Sie, wie hoch Ihr **finanzieller Eigenanteil** sein wird und vergleichen Sie gegebenenfalls verschiedene Einrichtungen. Die Kosten, die im Laufe der Zeit immer wieder angehoben werden, können je nach Einrichtung unterschiedlich hoch ausfallen und setzen sich folgendermaßen zusammen:
 - Kosten für Pflege und Betreuung
 - Kosten für Unterkunft und Verpflegung
 - Investitionskosten
 - Ausbildungsumlage
 - Unter Umständen Kosten für Zusatz- und Sonderleistungen
- **Stellen Sie Ihre Überlegungen und die Entscheidung für eine Einrichtung rechtzeitig an**, so dass Sie für den „Fall der Fälle“, der nicht immer planbar ist, bereits gut vorbereitet sind. Lassen Sie sich gegebenenfalls auf die Warteliste Ihrer bevorzugten Einrichtung setzen.
- Erkundigen Sie sich, wer bei einer **privaten Einrichtung** der **Einrichtungsträger** ist. Dieser ist nicht unbedingt vor Ort ansässig.
- Besorgen Sie sich **Adressen von den Alten- und Pflegeheimen**, zum Beispiel bei den Beratungsstellen für ältere Menschen und An-

gehörige, in den Alten- und Service-Zentren, in den Sozialbürgerhäusern, beim Seniorenbeirat der Landeshauptstadt München und nutzen Sie deren Beratungsmöglichkeiten.

Die Adressen finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.

Aktuell freie Pflegeplätze für den Raum München erfahren Sie über die „**Münchner Pflegebörse**“. Auch diese Kontaktdaten finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.

- Wenn die Versorgung nach einem Krankenhausaufenthalt oder einer Rehabilitationsmaßnahme sichergestellt werden muss, unterstützt und berät Sie der jeweilige **Krankenhaussozialdienst**.

Sie nehmen ersten Kontakt zu einem Alten- und Pflegeheim auf:

Die nachfolgenden Seiten können Ihnen helfen, die Qualität eines Alten- und Pflegeheims hinsichtlich der Kundenfreundlichkeit sowie der Pflege und Betreuung zu beurteilen.

- **Wählen Sie vorab die Fragestellungen aus**, die auf Sie zutreffen oder Ihnen besonders wichtig sind.
- **Vereinbaren Sie ein Erstgespräch mit der Einrichtung** und ziehen Sie dabei eine Person Ihres Vertrauens hinzu. Sehen Sie sich mehrere Einrichtungen an und verschaffen Sie sich Vergleichs- und Wahlmöglichkeiten.
- Falls möglich, machen Sie sich ein **eigenes Bild** von der von Ihnen bevorzugten Einrichtung. Sie können sich zum Beispiel dort in den öffentlichen Bereich oder in das dortige Café setzen und mit Bewohner*innen ins Gespräch kommen.
- Nutzen Sie die Möglichkeiten der **unabhängigen Beratung** (zum Beispiel bei den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige, in den Alten- und Service-Zentren, bei der Alzheimer Gesellschaft München). Die Adressen finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.
- Nutzen Sie darüber hinaus die folgenden **Checklisten**, um Ihre Entscheidung abwägen zu können.



Kundenfreundlichkeit beim ersten Kontakt

Persönliche Eindrücke beim Erstkontakt	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Beim ersten Kontakt an der Telefonvermittlung, der Rezeption oder Pforte wird Ihnen freundlich begegnet.			
Sie erhalten klare Auskünfte über die Zuständigkeit und die Erreichbarkeit von Ansprechpersonen für Ihre Anliegen.			
Sie erhalten Informationen über die Möglichkeiten, die Einrichtung kennenzulernen (zum Beispiel Besichtigungstermine, Hausführungen, persönlicher Gesprächstermin).			
Vereinbarte Termine oder Zusagen (beispielsweise für einen Rückruf) werden eingehalten .			
Für ein persönliches Gespräch erhalten Sie einen ausreichenden Zeitrahmen . Neben der Information über die Einrichtung werden auch Ihre Situation und Ihre Bedürfnisse erfragt. Ihnen wird zugehört und Ihre Fragen werden beantwortet.			
Sie erhalten das Angebot der Besichtigung des infrage kommenden Pflegebereichs und des Zimmers. Sie können sich dort in Ruhe umsehen.			
Sie erhalten schriftliches und verständliches Informationsmaterial über die Einrichtung, die Dienstleistungen und die Preise.			
Im Bedarfsfall werden Ihnen besondere Betreuungskonzepte des Hauses, zum Beispiel für Menschen mit Demenz, erläutert.			
Ihnen wird Bedenkzeit für Entscheidungen eingeräumt.			
Erkundigen Sie sich nach der Möglichkeit eines eventuellen Probewohnens , um die Einrichtung besser kennen zu lernen.			

Eindruck beim Besuch im Wohn- oder Pflegebereich

Persönliche Eindrücke auf dem Wohnbereich	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Die Bewohner*innen sind individuell, der Jahreszeit entsprechend, gekleidet .			
Die Bewohner*innen, die auf Stühlen oder in Rollstühlen sitzen, befinden sich in einer bequemen Haltung .			
Die Bewohner*innen haben in erreichbarer Nähe etwas zu trinken .			
Essen und Trinken werden individuell angeboten. Obst ist geschält und zerteilt.			
Außerhalb der Mahlzeiten haben die älteren Menschen keinen Kleiderschutz und keine Servietten umhängen .			

Kommunikation	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Während der Pflegetätigkeiten sind die Zimmertüren geschlossen . In Doppelzimmern gibt es Abtrennmöglichkeiten. Auch nach außen besteht durch Vorhänge oder Rollos Sichtschutz.			
Die Bewohner*innen werden mit ihrem Namen angesprochen . Die Pflegenden wenden sich den pflegebedürftigen Menschen während des Gespräches zu.			
Pflegende verhalten sich gegenüber Bewohner*innen freundlich und zugewandt . Es herrscht eine wohlwollende und positive Stimmung.			
Pflegende nehmen bewusst Kontakt zu den Bewohner*innen auf. Sie gehen von vorne mit Blickkontakt und eventuell auch Körperkontakt auf die Betroffenen zu. Sie hören zu, sprechen selbst langsam und deutlich und warten eine Reaktion ab.			
Pflegende reagieren in angemessener Zeit , wenn die Bewohner*innen Bedürfnisse äußern, winken oder rufen.			

Eindruck beim Besuch im Wohn- oder Pflegebereich

Anregungen und Beschäftigung	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Die Bewohner*innen haben Ansprache und Beschäftigung . Es ist erkennbar, dass Betreuungs- oder Pflegekräfte anwesend sind und sich um die Bedürfnisse der Bewohner*innen kümmern.			
Es gibt ein vielfältiges Betreuungs- und Beschäftigungsangebot , das je nach Neigungen und Fähigkeiten besucht werden kann.			
Sitzecken, Nischen im Flur und Aufenthaltsräume sind anregend , entsprechend der Jahreszeit gestaltet und werden genutzt. Individuelle Möglichkeiten der Beschäftigung (beispielsweise Zeitungen, Bücher, Spiele) sind in greifbarer Nähe vorhanden.			
Die Bewohner*innen sitzen so, dass sie Anregungen wahrnehmen können. Sie sitzen beispielsweise zum Fenster ausgerichtet, sehen zum Fernseher oder dorthin, wo etwas geschieht.			
Gespräche und Kontakte miteinander und zu den Pflegenden finden statt. Es ist Lebendigkeit zu spüren.			
Fernsehen oder Radio sind gezielt eingeschaltet , mit ausgewählten Sendungen. Die Bewohner*innen schauen oder hören zu. Hintergrundgeräusche, die besonders für Schwerhörige die Kommunikation behindern, sind minimiert.			
Bei schönem Wetter sind die Bewohner*innen mit Begleitung im Garten zu sehen.			

Hygienische Aspekte	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Es liegen keine Essensreste auf Tischen oder auf dem Fußboden.			
Die Rollstühle und Gehwagen sind sauber.			
Die Gemeinschaftstoilette im Pflegebereich ist warm und sauber und hat einen gut erreichbaren Notruf.			

Eindruck beim Besuch im Wohn- oder Pflegebereich

Hygienische Aspekte	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Im Flur liegen keine Abfall- oder Wäschesäcke herum.			
Pflekräfte gehen nicht mit Einmalhandschuhen von Zimmer zu Zimmer oder von Bewohner*in zu Bewohner*in, ohne diese zu wechseln.			
Die Tür zum Fäkalienraum ist geschlossen.			
Sie begegnen Pflegekräften nur mit abgedeckter Toilettenschüssel auf dem Flur.			
Die Räumlichkeiten erscheinen sauber und gepflegt. Es riecht angenehm.			
Die Kleidung der Pflegekräfte ist sauber. Sie vermeiden Gefahrenquellen, beispielsweise durch Schmuck oder lange Fingernägel.			

Orientierungshilfen	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Es gibt aktuelle Hinweise zu Datum, Wochentag, Tagesablauf, Speiseplan und Beschäftigungsangeboten in gut leserlicher, großer Schrift. Die Dekoration lässt auf die jeweilige Jahreszeit schließen.			
In jedem Pflegebereich gibt es eine gut erkennbare Uhr mit richtiger Uhrzeit.			
Die Zimmertüren sind individuell gestaltet , mit gut lesbaren Namen oder Bildern zur Orientierung.			
Es gibt einen Aushang mit Namen und Fotos der Pflegekräfte.			
Es gibt einen aktuellen Aushang zu den heute anwesenden Pflegekräften . Ebenso gibt es Informationen zur verantwortlichen Leitung im Pflegebereich (mit Kontaktdaten und Sprechzeiten).			
Pflekräfte sind als solche klar erkennbar und tragen an der Kleidung gut lesbare Namensschilder.			

Eindruck beim Besuch im Wohn- oder Pflegebereich

Orientierungshilfen	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Flure und Treppen sind gut beleuchtet – weder schummriges Halbdunkel noch grelles Neonlicht sind günstig.			
Farblich oder durch Symbole gekennzeichnete Stockwerke erleichtern die Orientierung. Entsprechendes gilt auch für die Beschriftung im Aufzug.			

Kundenfreundlichkeit und Versorgungsqualität nach Vertragsabschluss

Regelungen und Zuständigkeiten	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Im Eingangsbereich hängen aktuelle, gut lesbare und ansprechend gestaltete Aushänge (zum Beispiel zu Veranstaltungen, Sprechzeiten).			
Die Bewohnervertreter*innen (Heimbeirat, Angehörigenbeirat) stellen sich in einem Aushang mit Angaben zu ihrer Erreichbarkeit vor.			
Es gibt für die verschiedenen Bereiche (zum Beispiel Verwaltung, Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft) namentlich ausgewiesene Ansprechpartner*innen mit dem Hinweis, wie und wann sie zu erreichen sind.			
Veränderungen , wie Baumaßnahmen, organisatorische Umstrukturierungen, werden rechtzeitig und schriftlich bekannt gemacht.			
Es herrscht ein freundliches und offenes Klima im Haus . Bewohner*innen beziehungsweise ihre Bezugspersonen erhalten Unterstützung bei Fragen und Problemen. Besucher*innen sind willkommen.			
Die anzusprechenden Personen und Wege für Fragen, Probleme und bei Beschwerden sind öffentlich bekannt gemacht. Ihre Anliegen werden ernst genommen und zeitnah bearbeitet und beantwortet.			

Kundenfreundlichkeit und Versorgungsqualität nach Vertragsabschluss

Regelungen und Zuständigkeit	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Wenn Ihre persönlichen Gegenstände , wie Kleidung oder Zahnprothesen, in der Einrichtung verloren gehen oder beschädigt werden , kümmert sich die Einrichtung um Aufklärung und findet eine Lösung.			
Sie oder Ihre gesetzliche Vertretung können Einblick in die Pflegedokumentation nehmen.			
Bei einer Krankenhauseinweisung werden Ihre Bezugspersonen sowie Ihre gesetzliche Vertretung zeitnah informiert. Es werden Ihnen wichtige Unterlagen sowie persönliche Gegenstände gleich mitgegeben. Beispiele sind Ihre Krankenkassenkarte, Ihr Medikamentenplan, aber auch Wäsche, Körperpflegeutensilien oder das Mobiltelefon.			

Informationskultur	ja	nein	Eigene Bemerkungen
In der Eingewöhnungsphase werden Sie begleitet.			
Sie, Ihre Bezugspersonen oder Ihre gesetzliche Vertretung haben feste Ansprechpartner*innen für Ihre Wünsche, Bedürfnisse und Probleme.			
Ihre Vorlieben, Gewohnheiten und Interessen werden erfragt und berücksichtigt.			
Bei gesundheitlichen Veränderungen werden in Absprache mit Ihnen oder mit Ihrer gesetzlichen Vertretung zügig die nötigen Maßnahmen eingeleitet.			
Sie werden über externe Angebote , wie Seelsorge, Physio-, Ergo- und Logotherapie, Fußpflege, Friseur, informiert und in die Zusammenarbeit mit einbezogen.			
Angehörige und andere Bezugspersonen können bei der Pflege anwesend sein und werden einbezogen, wenn dies dem Wunsch des pflegebedürftigen Menschen entspricht.			

Kundenfreundlichkeit und Versorgungsqualität nach Vertragsabschluss

Bedürfnisorientierung	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Bei den Mahlzeiten haben Sie, innerhalb des Speisenangebotes der Einrichtung, Wahlmöglichkeiten .			
Sie erhalten bei der Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme die Art von Unterstützung, die Sie dafür benötigen.			
Ihre individuellen Wünsche (zum Beispiel Ruhe-, Aufsteh- und Zubettgehzeiten) werden im Tagesablauf berücksichtigt. Ausreichende Rückzugsmöglichkeiten sind vorhanden.			
Sie werden als individuelle Persönlichkeit gewürdigt. Falls Sie Angaben zu Ihrer Biografie machen möchten, werden diese im Pflege- und Betreuungsprozess berücksichtigt.			
Die Mitarbeiter*innen der Einrichtung fördern den Kontakt zwischen den Bewohner*innen . Sie berücksichtigen Sympathien und Antipathien, zum Beispiel bei Tisch- und Zimmergemeinschaften.			
Besucher*innen sind willkommen . Es gibt klare Regelungen zu ihrer Bewirtung. Unter Umständen müssen spezifische Hygienekonzepte eingehalten werden.			
Fragen Sie in der Einrichtung nach einem ehrenamtlichen Besuchsdienst , wenn Sie das wünschen.			
Ihr persönliches Eigentum wird respektiert und es wird sorgsam damit umgegangen.			
Ihre vorhandenen Hilfsmittel wie Zahnprothese, Brille, Hörgerät, persönlicher Rollstuhl, werden sachgerecht eingesetzt. Sie erhalten Beratung und Unterstützung, wenn neue Hilfsmittel notwendig werden.			
Besonders an heißen Tagen wird in der Einrichtung auf ein angenehmes Raumklima geachtet, zum Beispiel durch zweckmäßiges Lüften oder heruntergefahrenen Rollos.			

Kundenfreundlichkeit und Versorgungsqualität nach Vertragsabschluss

Bedürfnisorientierung	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Sie werden dabei unterstützt, gemäß Ihrer Kultur und Weltanschauung zu leben und Ihre Religion auszuüben. Dies beinhaltet zum Beispiel die Berücksichtigung bestimmter Essgewohnheiten (halal, kosher), die Teilnahme an religiösen Festen, Gottesdiensten oder den Kontakt zu Seelsorger*innen entsprechend Ihrer Religion.			

Pflege und medizinische Versorgung	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Ihre Körperpflege orientiert sich an Ihren persönlichen Gewohnheiten.			
Wenn Sie Hilfe für den Toilettengang benötigen, werden sie zeitnah dorthin begleitet.			
Bei Bedarf werden Sie mit Inkontinenzartikeln versorgt. Diese werden rechtzeitig gewechselt. Auf mögliche Hautirritationen wird geachtet.			
Sie werden in die Auswahl Ihrer Kleidung mit einbezogen.			
Die gesamte Pflege erfolgt unter dem Gesichtspunkt der Aktivierung und Erhaltung Ihrer Beweglichkeit .			
Bei Sturzgefährdung werden mit Ihnen entsprechende Maßnahmen zur Vorbeugung besprochen und gegebenenfalls umgesetzt. Beispiele für geeignete Maßnahmen sind angemessenes Schuhwerk und bequeme Kleidung, eine Hüftschutzhose, ein Rollator oder Physiotherapie.			
Pflegende erkennen gesundheitliche Veränderungen und leiten entsprechende Maßnahmen ein.			
Falls erforderlich, werden bei drohenden oder vorhandenen Druckgeschwüren (Dekubitus) entsprechende Maßnahmen durchgeführt.			
Auf Pflegebedürftige mit dementiellen Veränderungen wird in angemessener Art und Weise eingegangen.			

Kundenfreundlichkeit und Versorgungsqualität nach Vertragsabschluss

Pflege und medizinische Versorgung	ja	nein	Eigene Bemerkungen
Auf Schmerzäußerungen wird geachtet und entsprechende Maßnahmen werden eingeleitet.			
Die ärztlichen Anordnungen , wie die Abgabe von Medikamenten, die Versorgung von Wunden, sowie Blutdruck- oder Blutzuckerkontrollen, werden fachgerecht umgesetzt.			
Neben den behandelnden Ärzt*innen sorgt auch die Pflegeeinrichtung dafür, dass Sie oder Ihre gesetzliche Vertretung bei jeder Behandlungsentscheidung einbezogen werden. Das betrifft auch die Verabreichung von Psychopharmaka.			
Im Fall einer palliativen Versorgung werden Sie über weiterführende Angebote informiert. Wenn Sie es wünschen, arbeitet die Einrichtung mit allen nötigen Diensten sowie Haus- und Fachärzt*innen, dem Hospizdienst, Seelsorger*innen und dem Krankenhaus zusammen.			
Es bietet sich an, mit den dafür geschulten Pflegekräften, rechtzeitig eine „gesundheitliche Versorgungsplanung für die letzte Lebensphase“ zu erstellen. Als Ergänzung zur Patientenverfügung, dient sie der Klärung Ihrer Wünsche und Vorstellungen zu Situationen, die am Lebensende auftreten können. Ebenso werden mögliche medizinisch-pflegerische Abläufe und Notfallmaßnahmen mit Ihnen besprochen.			

Falls Probleme auftreten

- Wenn Probleme auftreten, können Sie zunächst mit der **aktuellen Schichtleitung oder der Leitung des Wohnbereichs** sprechen. Suchen Sie umgehend das Gespräch und benennen Sie die Probleme so genau und sachlich wie möglich. Vereinbaren Sie eventuell einen Gesprächstermin oder nutzen Sie die ausgewiesenen Sprechzeiten.
- Falls die Probleme nicht gelöst werden können, wenden Sie sich an die **Pflegedienstleitung** oder **Heimleitung**. Nehmen Sie gegebenenfalls auch Kontakt zum **Bewohner*innen- oder Angehörigenbeirat** auf. Auch die **übergeordnete Geschäftsleitung** der Einrichtung kann informiert werden. Die Adresse erhalten Sie in der Verwaltung oder Sie finden sie im Heimvertrag.
- Wenn Sie die Probleme lieber mit einer externen Stelle besprechen möchten, können Sie sich an die **städtische Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege** wenden. Hier erhalten Sie unabhängige Beratung und Unterstützung. Die Adresse finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.
- Die **Münchner Heimaufsicht (FQA)** und der **Medizinische Dienst (MD)** führen im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrages Qualitätsprüfungen durch und beraten Pflegeeinrichtungen. Sie sind darüber hinaus auch Ansprechpartner für Fragen und bearbeiten Beschwerden. Die Adressen finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.
- Bei Fragen zur Qualität der Pflege, Unterbringung und Versorgung können sich Bürger*innen immer auch an die **zuständige Pflegekasse** wenden. Wenn Sie Sozialhilfe erhalten, besteht – insbesondere auch bei Fragen zu Kosten und Abrechnung – zusätzlich die Möglichkeit, Kontakt zum **zuständigen Sozialhilfeträger** aufzunehmen.
- Auf Landesebene gibt es die Anlaufstelle **„Pflege-SOS Bayern“** des Bayerischen Landesamtes für Pflege. „Pflege-SOS Bayern“ berät vor allem bei Beschwerden zur pflegerischen Versorgung in stationären Einrichtungen. Gegebenenfalls werden Beschwerden auch an die richtigen Stellen weitergegeben. Die Adresse finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.

Weitere Wohn- und Versorgungsformen

Betreutes Wohnen

Ambulant betreute Wohngemeinschaften

Wohnen im Viertel

Münchner Senioren- und Altenwohnanlagen

Sie interessieren sich für eine weitere Wohn- und Versorgungsform

Der Wunsch nach Selbstbestimmung, auch bei zunehmender Hilfe- und Pflegebedürftigkeit, hat die Entstehung alternativer Wohn- und Versorgungsformen begünstigt. Beispiele hierfür sind **Betreutes Wohnen, ambulant betreute Wohngemeinschaften** und **Intensivwohngemeinschaften** oder Wohnprojekte nach dem Konzept von **Wohnen im Viertel** oder die **Münchner Senioren- und Altenwohnanlagen**.

- In jedem Fall ist es wichtig, sich im **Vorfeld** genau über das jeweilige Angebot zu informieren. Neben allen Fragen zum **Mietvertrag** und der **räumlichen Ausstattung** ist es wichtig, das Hilfeangebot (zum Beispiel Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft, „Bereitschaftsleistungen“) genau zu prüfen. Wichtig ist auch, dass Sie die entsprechenden **Kosten** detailliert erfragen und verstehen.
- Die Landeshauptstadt München hält ein **umfassendes Beratungsangebot** für ältere Menschen und ihre Angehörigen vor. Es gibt Beratungsstellen und informative Broschüren. Hinweise auf weiterführende Veröffentlichungen und Broschüren finden Sie am Ende dieses Ratgebers.
- Besorgen Sie sich **Adressen von den Einrichtungen**, für die Sie sich interessieren, zum Beispiel bei den Beratungsstellen für ältere Menschen und Angehörige, den Alten- und Service-Zentren, den Sozialbürgerhäusern und beim Seniorenbeirat der Landeshauptstadt München und nutzen Sie deren Beratungsmöglichkeiten. Die Adressen finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre
- Selbstverständlich ist es auch wichtig, **sich vor Ort ein Bild zu machen** und sich beim Träger des jeweiligen Angebotes genau zu informieren. Sie können im Vorfeld Fragen vorbereiten, die für Sie wichtig sind. Nutzen Sie dabei gegebenenfalls auch die Checklisten in dieser Broschüre.
- Machen Sie sich vorab Gedanken über **Ihre individuellen Vorstellungen und Bedürfnisse** und vergleichen Sie diese mit den Angeboten vor Ort. So erhalten Sie eine möglichst realistische Einschätzung, welches Angebot Ihren Bedürfnissen am ehesten entspricht.



Betreutes Wohnen

Beim Betreuten Wohnen handelt es sich in der Regel um barrierearme Wohnungen, die gemietet oder gekauft werden können. Diese befinden sich meist in einer Wohnanlage oder sind an eine stationäre Pflegeeinrichtung angegliedert.

Das Konzept des Betreuten Wohnens beinhaltet Folgendes:

- **Die barrierearme Wohnung**, die gemietet oder gekauft werden kann.
- **Die Grundleistungen**, die verpflichtend zu bezahlen sind. Sie werden häufig auch als „Betreuungspauschale“ bezeichnet. Dieser Pauschalbetrag beinhaltet zum Beispiel den zentralen Notruf, die Vermittlung von Dienst- und Pflegeleistungen, Informationen und Beratungsleistungen oder Hausmeisterdienste. Erkundigen Sie sich im Vorfeld genau, welche Leistungen in der zu bezahlenden Pauschale enthalten sind.
- **Weitere Pflege- und Unterstützungsleistungen** können notwendig werden. Hierfür können Sie einen Anbieter, zum Beispiel einen ambulanten Pflegedienst, frei wählen. Die Kosten für diese Leistungen sind Zusatzleistungen und müssen zusätzlich bezahlt werden. Sie sind nicht in den Grundleistungen enthalten.



Wissenswertes zur Wohnform Betreutes Wohnen

Betreutes Wohnen	Eigene Überlegungen
<p>Was versprechen Sie sich vom Betreuten Wohnen? Welche persönlichen Vorteile sehen Sie im Gegensatz zu einem Verbleib in Ihrem derzeitigen Zuhause, mit eventuell ambulanter pflegerischer Versorgung und Betreuung?</p> <p>Sie können eine eigene Liste mit für Sie wichtigen Kriterien anfertigen, wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gibt es konkrete Ansprechpartner*innen? • Sind die Wohnung und das Wohnumfeld barrierearm gestaltet (zum Beispiel rollstuhlgerecht)? • Entspricht die Wohnung und das Wohnumfeld Ihren persönlichen Vorstellungen (zum Beispiel Garten, Gemeinschaftsräume, Verkehrsanbindung)? • Entspricht das Gemeinschaftsleben Ihren persönlichen Vorstellungen? • Gibt es ein vielfältiges Veranstaltungsprogramm? • Gibt es ein warmes Mittagessen? • Wie sieht die sonstige Essensversorgung aus, wenn Sie Frühstück und Abendessen nicht selber zubereiten möchten? • Wie sind die Einkaufsmöglichkeiten? • Gibt es einen Lieferservice? • Wird Ihre Wohnung gereinigt? • Gibt es einen Wäscheservice? • Gibt es einen Hausmeisterservice? • Gibt es einen Begleitservice? • Gibt es Regelungen für medizinisch/pflegerische Notfälle? • Halten Ärzt*innen ihre Sprechstunden im Haus ab? • Kommen Friseur und Fußpflege ins Haus? • Verfügt die Wohnung über einen WLAN-Anschluss? 	
<p>Prüfen Sie Ihre Bedürfnisse auch bezüglich des neuen Wohnumfeldes, wie zum Beispiel die Erreichbarkeit von Ärzt*innen, Geschäften und öffentlichen Verkehrsmitteln.</p>	

Betreutes Wohnen	Eigene Überlegungen
<p>Aus folgenden Positionen setzen sich die Kosten für diese Wohnform zusammen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mietkosten / Nebenkosten • Kosten für Grundleistungen, die im Betreuten Wohnen meist verpflichtend zu zahlen sind und beispielsweise den zentralen Notruf beinhalten. Auch der Begriff „Betreuungspauschale“ wird hierfür verwendet. • Eventuell weitere Kosten für Leistungen, die nicht mit den Grundleistungen abgedeckt sind. Beispiele hierfür sind Begleitdienste zu Therapien oder Frühstück/Abendessen. Fragen Sie unbedingt im Vorfeld nach einer Preisliste. • Eventuell Kosten für Zusatzleistungen, zum Beispiel wenn regelmäßig ambulante Pflege und Betreuung benötigt wird. • Kosten für den persönlichen Lebensunterhalt 	
<p>Lesen Sie im Vorfeld alle Verträge, fragen Sie bei Unklarheiten nach und lassen Sie sich bei Bedarf beraten. Die Adressen finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.</p>	
<p>Klären Sie, ob Sie auch dann im Betreuten Wohnen verbleiben können, wenn sich Veränderungen ergeben. Dies wäre zum Beispiel bei erhöhtem Hilfe- und Pflegebedarf oder einer beginnenden Demenzerkrankung der Fall.</p>	
<p>Besuchen Sie, falls möglich, vorab eine Veranstaltung oder setzen Sie sich in die Cafeteria. Dadurch können Sie das Gemeinschaftsleben und die Einrichtung besser kennenlernen.</p>	
<p>Überlegen Sie, was Sie bei einem Einzug ins Betreute Wohnen an Gewohntem zurücklassen? Wird der Kontakt zu Familie, Freunden, Nachbarn erschwert? Können Sie Ihre Möbel mitnehmen? Müssen Sie sich neue Ärzt*innen suchen?</p>	

Ambulant betreute Wohngemeinschaften

In einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft leben pflegebedürftige Menschen zum Zweck der gemeinschaftlich organisierten pflegerischen Versorgung in einem Haushalt zusammen.

Die wichtigsten Merkmale einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft sind:

- Selbstbestimmung der Mieter*innen**
Das grundlegende Merkmal einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft ist die Selbstbestimmung der Mieter*innen, die durch das Gremium der Selbstbestimmung umgesetzt wird. Die pflege- und betreuungsbedürftigen Mieter*innen, deren Angehörige oder gesetzliche Vertretung, gehören diesem Gremium an. Das Konzept einer betreuten Wohngemeinschaft sieht vor, **dass das Gremium der Selbstbestimmung alle Entscheidungen der Wohngemeinschaft eigenverantwortlich trifft** und den Alltag selbständig regelt. Dafür sind regelmäßige Treffen notwendig.
- Wohnen in einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft**
In der Regel wohnen sechs bis acht (maximal zwölf) pflegebedürftige Menschen in einem Haus oder einer großen Wohnung zusammen. Jede*r Mieter*in verfügt über ein **eigenes Zimmer. Küche und Wohnzimmer werden gemeinsam genutzt**. Die meisten ambulant betreuten Wohngemeinschaften haben ein **großes Bad** und **mehrere Duschen und WCs**, die gemeinsam benutzt werden.
- Frei wählbare Pflege- und Betreuungsdienste und voneinander unabhängige Verträge**
Das Konzept einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft sieht vor, **dass das Gremium der Selbstbestimmung einen ambulanten Pflegedienst wählt**, der die pflegerische und hauswirtschaftliche Versorgung in der Wohngemeinschaft übernimmt. Die Praxis zeigt jedoch, dass auch Pflegedienste die Initiatoren einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft sein können. Diese haben in der Regel dann auch das Interesse, die Versorgung in der Wohngemeinschaft zu übernehmen. Trotzdem besteht bezüglich des Pflegedienstes Wahlfreiheit. **Miet- und Pflegevertrag müssen voneinander unabhängig sein.**

Wissenswertes zur Wohnform ambulant betreuter Wohngemeinschaften

Das Zusammenleben in der ambulant betreuten Wohngemeinschaft hängt ganz entscheidend vom **aktiven Engagement** der Angehörigen beziehungsweise der gesetzlichen Vertretung der Bewohner*innen ab. Diese sollten deshalb im Vorfeld überlegen, ob sie die dafür **notwendige Zeit** aufbringen können und möchten.

Ambulant betreute Wohngemeinschaften	Eigene Überlegungen
<p>Was erwarten Sie sich von einem Leben in einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft? Welche persönlichen Vorteile sehen Sie im Gegensatz zum Verbleib in Ihrem derzeitigen Zuhause mit eventuell ambulanter pflegerischer Versorgung und Betreuung?</p> <p>Sie können eine eigene Liste mit für Sie wichtigen Kriterien anfertigen, wie zum Beispiel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entspricht das Gemeinschaftsleben Ihren persönlichen Vorstellungen? • Gibt es Regelungen für medizinisch/pflegerische Notfälle? • Wie sieht die gemeinsame Haushaltsführung aus? Wer kauft ein? Wer kocht? • Sind die Wohnung und das Wohnumfeld barrierearm oder rollstuhlgerecht gestaltet? • Entsprechen die Wohnung und das Wohnumfeld Ihren persönlichen Vorstellungen? Dies betrifft zum Beispiel das eigene Zimmer, das Bad oder Gemeinschaftsbad sowie die Gemeinschaftsräume und eventuell den Garten. 	
<p>Erkundigen Sie sich, ob Sie auch dann in der Wohngemeinschaft bleiben können, wenn sich Ihr Pflegebedarf verändert.</p>	
<p>Fragen Sie nach der Möglichkeit eines Besuches, um vorab einen Eindruck von der Wohngemeinschaft zu gewinnen.</p>	

Räumlichkeiten



Selbstbestimmung

ambulant betreute Wohngemeinschaften	Eigene Überlegungen
<p>Aus folgenden Positionen setzen sich die Kosten für diese Wohnform zusammen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mietkosten, Nebenkosten, Instandhaltungskosten • Kosten für ambulante Pflege und Betreuung • Kosten für gemeinschaftliche Haushaltsführung <p>Dies beinhaltet beispielsweise die Kosten für Mahlzeiten oder Reinigungsmittel, aber auch Anschaffungskosten. Abhängig sind diese Kosten von den Beschlüssen im Gremium der Selbstbestimmung.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kosten für persönliche Bedürfnisse, wie Kleidung oder Bücher. <p>Bitte beachten Sie: Werden Leistungen, wie zum Beispiel Hilfen bei der Haushaltsführung, gemeinschaftlich in Anspruch genommen, müssen die Kosten auf alle Bewohner*innen aufgeteilt werden. Sie können damit nicht in voller Höhe bei jedem einzelnen abgerechnet werden.</p>	
<p>Es gibt zusätzliche Leistungen der Pflegeversicherung (zum Beispiel den Wohngruppenzuschlag) die für die Versorgung in einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft eingesetzt werden können.</p> <p>Lassen Sie sich bei Interesse zur Finanzierung genau beraten.</p>	
<p>Lesen Sie im Vorfeld alle Verträge, fragen Sie bei Unklarheiten nach und lassen Sie sich bei Bedarf beraten. Die Adressen finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.</p>	

Wohnen im Viertel

Wohnen im Viertel ist eine relativ neue Wohn- und Versorgungsform, die die städtische Wohnungsbaugesellschaft „Münchner Wohnen“ mit verschiedenen Pflegediensten an 15 Standorten (Stand 2024) in München umsetzt. Ein weiterer Ausbau ist vorgesehen.

Das Konzept von Wohnen im Viertel beinhaltet mehrere Bausteine:

- **Die 24-Stunden-Präsenz eines Pflegedienstes**
Zentraler Projektbestandteil ist ein rund um die Uhr anwesender ambulanter Pflegedienst im Viertel. Dieser gewährleistet die Versorgungssicherheit für die Menschen in den Projektwohnungen und im umliegenden Viertel. Auch Menschen mit hohem und nächtlichem Hilfe- und Pflegebedarf können so in der eigenen Wohnung leben und rund-um-die-Uhr versorgt werden.
- **Barrierefreie Projektwohnungen**
Jeder Wohnen-im-Viertel-Stützpunkt verfügt über etwa zehn barrierefreie Projektwohnungen. Für diese Wohnungen können sich Menschen aller Altersstufen bewerben, die in hohem Maße hilfe- und pflegebedürftig (ab Pflegegrad 2) sind. Darüber hinaus müssen Interessierte die Voraussetzungen für eine geförderte Wohnung in München erfüllen. Die Vergabe erfolgt über das Amt für Wohnen und Migration der Landeshauptstadt München. Die Adresse finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.
- **Pflegewohnung auf Zeit**
In den Projekten stehen in der Regel „Pflegewohnungen auf Zeit“ zur Verfügung. Dieses Angebot ist für Menschen gedacht, die zum Beispiel nach einem Krankenhausaufenthalt nicht sofort in ihre eigene Wohnung zurückkehren können oder deren pflegende Angehörige verhindert sind. Der Nutzungszeitraum für diese Wohnungen ist begrenzt. Bei konkretem Bedarf wenden Sie sich an das Wohnforum der „Münchner Wohnen“. Die Adresse finden Sie im Kapitel „Weiterführende Broschüren und Veröffentlichungen“.

geförderte Wohnungen



Pflegewohnungen auf Zeit



- **Wohncafé**

Wesentlicher Bestandteil von Wohnen im Viertel ist ein Wohncafé. Hier haben alle Menschen des Viertels die Gelegenheit, Kontakte zu knüpfen, Veranstaltungen durchzuführen, nachbarschaftliche Hilfen zu organisieren oder sich anderweitig einzubringen. Ein wichtiger Termin ist zum Beispiel der gemeinsame Mittagstisch, zu dem sich auch die Bewohner*innen des Viertels anmelden können. Auch wenn an vielen Standorten eine hauptamtliche Präsenz über den anwesenden Pflegedienst organisiert wird, funktioniert das Wohncafé erst durch das ehrenamtliche Engagement der Nachbar*innen.

Wissenswertes zur Wohnform Wohnen im Viertel

Wohnen im Viertel	Eigene Überlegungen
<p>Zur Pflege und Versorgung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Machen Sie sich Gedanken, welche Unterstützung Sie benötigen und wie oft. • Brauchen Sie zum Beispiel Hilfe bei der Körperpflege, haben Sie einen nächtlichen Hilfebedarf oder benötigen Sie einen Begleitsdienst? • Besprechen Sie, ob diese Hilfe in der gewünschten Form gewährleistet werden kann. 	
<p>Zur Wohnung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wer eine Wohnung im „Wohnen im Viertel“ bekommt, schließt einen Mietvertrag mit der „Münchner Wohnen“ ab und ist reguläre*r Mieter*in der städtischen Wohnungsbaugesellschaft. Dies ist verbunden mit den entsprechenden Rechten und Pflichten 	
<p>Zum Gemeinschaftsleben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Für alle Mieter*innen, sowie alle Bewohner*innen des Viertels besteht die Möglichkeit, am Gemeinschaftsleben teilzunehmen. • Um einen Standort von Wohnen im Viertel näher kennenzulernen, können Sie das Wohncafé im Vorfeld besuchen und an den Aktivitäten teilnehmen. 	
<p>Zu den Kosten:</p> <p>Sowohl für die Bewohner*innen der Projektwohnungen als auch für diejenigen, die befristet in die Pflegewohnung auf Zeit einziehen, setzen sich die Kosten aus folgenden Bestandteilen zusammen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mietkosten/Nebenkosten • Kosten für ambulante Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft. Diese Kosten können sich im Verlauf der Zeit deutlich ändern, wenn beispielsweise mehr Leistungen in Anspruch genommen werden. • Lebenshaltungskosten 	

Wissenswertes zur Wohnform Wohnen im Viertel

Wohnen im Viertel	Eigene Überlegungen
<p>Auch für die anderen Bewohner*innen des Viertels, die den ambulanten Dienst von Wohnen im Viertel in Anspruch nehmen möchten, gilt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Regelungen zur Erbringung und Abrechnung von Leistungen entsprechen der Vorgehensweise anderer ambulanter Pflegedienste. Dies betrifft alle Pflege-, Betreuungs- und Hauswirtschaftsleistungen. • Die Besonderheit ist jedoch die 24-Stunden-Anwesenheit einer Pflegekraft vor Ort. 	

Münchner Senioren- und Altenwohnanlagen

Eine besondere weitere Wohnform für Senior*innen in München sind die Senioren- und Altenwohnanlagen.

- Es handelt sich um sogenannte „Sozialwohnungen“, die in der Regel an Personen ab 60 Jahren vergeben werden. Die Wohnungen sind zum Teil barrierearm.
- An einigen Standorten besteht die Möglichkeit, Unterstützungsangebote in Anspruch zu nehmen.
- Hauswirtschaftliche und pflegerische Versorgung muss gesondert, zum Beispiel über einen ambulanten Pflegedienst, organisiert werden.
- Bei Interesse muss **ein Antrag auf Registrierung für eine geförderte Wohnung beim „Amt für Wohnen und Migration“** gestellt werden. Die Adresse finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.



Wissenswertes zur Wohnform Senioren- und Altenwohnanlagen

Münchener Senioren- und Altenwohnanlagen	Eigene Überlegungen
<p>Um eine Wohnung in einer Münchener Senioren- und Altenwohnanlage zu erhalten, sind folgende Schritte notwendig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie einen „Antrag auf Registrierung für eine geförderte Wohnung“ beim Amt für Wohnen und Migration. Nach der Antragsprüfung erhalten Sie einen Bescheid, ob Sie einen Anspruch auf eine geförderte Wohnung haben. Die Adresse finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre. • Sofern Sie Anspruch auf eine geförderte Wohnung haben, registrieren Sie sich auf SOWON, der Internetplattform Soziales Wohnen Online (https://stadt.muenchen.de/service/info/soziale-wohnraumversorgung/1073964/). Hier können Sie sich digital auf eine geförderte Wohnung bewerben. • Besorgen Sie sich die Liste der Münchener Senioren- und Altenwohnanlagen. Die Adressen für die Senioren- und Altenwohnanlagen finden Sie unter anderem auf der Homepage der Münchner Pflegebörse (siehe beigelegte Adressbroschüre). • Sprechen Sie mit den Zuständigen vor Ort über die weiteren Schritte. <p>Sie sollten sich darauf einstellen, dass das gesamte Verfahren längere Zeit in Anspruch nehmen kann.</p>	
<p>An einigen Standorten besteht die Möglichkeit, Unterstützungsangebote, insbesondere psychosoziale Betreuung, in Anspruch zu nehmen. Die psychosoziale Betreuung erfolgt durch Altenpflegekräfte oder Sozialpädagog*innen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diese beraten die Mieter*innen bei psychischen und sozialen Problemen. • Sie organisieren Veranstaltungen für ältere Menschen und helfen bei der Freizeitgestaltung. • Bei Bedarf werden weiterführende Hilfen vermittelt (zum Beispiel Finden eines Pflegedienstes). 	

Münchener Senioren- und Altenwohnanlagen	Eigene Überlegungen
<p>Zur Pflege und Versorgung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In den Senioren- und Altenwohnanlagen müssen alle weiterführenden Hilfs- und Unterstützungsangebote extra organisiert werden. Beispiele für diese zusätzlich zu organisierenden und zu finanzierenden Dienstleistungen sind: <ul style="list-style-type: none"> ◦ pflegerische Leistungen ◦ Hilfe im Haushalt ◦ Hilfe beim Einkaufen ◦ Betreuungsleistungen ◦ Essen auf Rädern 	
<p>Zu den Kosten:</p> <p>Aus folgenden Positionen setzen sich die Kosten für diese Wohnform zusammen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mietkosten / Nebenkosten • Lebenshaltungskosten • Eventuell Zusatzkosten für ambulante Pflege und Betreuung. Diese können sich im Verlauf der Zeit deutlich ändern. Zu den Kosten und der Finanzierung der ambulanten Pflege finden Sie Informationen im entsprechenden Kapitel. 	

Falls Probleme in einer der beschriebenen Wohnformen auftreten

Wenn in den genannten Wohnformen Probleme hinsichtlich der Pflege und Versorgung durch den Dienstleister auftreten, zum Beispiel mit dem ambulanten Pflegedienst, haben Sie verschiedene Möglichkeiten.

- Sie können sich zunächst direkt an die für Sie zuständigen **Pflege- oder Führungskräfte** wenden. Suchen Sie umgehend das Gespräch und benennen Sie die Probleme so genau und sachlich wie möglich. Vereinbaren Sie eventuell einen **Gesprächstermin** oder nutzen Sie die ausgewiesenen Sprechzeiten. Leben Sie in einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft, können Sie sich auch an das **Gremium der Selbstbestimmung** wenden.
- Wenn Sie die Probleme lieber mit einer externen Stelle besprechen möchten beziehungsweise eine **externe Beschwerdemöglichkeit** bevorzugen, können Sie sich an die **städtische Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege** wenden. Hier erhalten Sie unabhängige Beratung und Unterstützung. Die Adresse finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.
- Der **Medizinische Dienst (MD)** führt im Rahmen seines gesetzlichen Auftrages Qualitätsprüfungen durch und berät die Einrichtungen. Dieser ist darüber hinaus Ansprechpartner für Fragen und bearbeitet Beschwerden. Die Adresse finden Sie in der beigelegten Adressbroschüre.
- Bei Fragen zur Pflegequalität können sich Bürger*innen immer auch an die **zuständige Pflegekasse** wenden. Wenn Sie Sozialhilfeleistungen erhalten, besteht zusätzlich die Möglichkeit, Kontakt zum **zuständigen Sozialhilfeträger** aufzunehmen. Dies betrifft insbesondere Fragen zu Kosten und Abrechnung.

Weiterführende
Veröffentlichungen
und Broschüren

Titel	Herausgeber und Bezugsquelle
VdK Ratgeber „Ab wann ist man pflegebedürftig?“ Alles, was Sie über die Pflegebegutachtung wissen müssen. (März 2022)	Sozialverband VdK Deutschland e.V. Linienstr. 131 10115 Berlin Tel.: 030 9 21 05 80 – 0 E-Mail: kontakt@vdk.de www.vdk.de
Pflegeleistungen zum Nachschlagen (Juli 2023)	Bundesministerium für Gesundheit Publikationsversand der Bundesregierung Postfach 481009, 18132 Rostock Tel: 030 1 82 72 27 21 E-Mail: publikationen@bundesregierung.de www.bundesgesundheitsministerium.de/publikationen
Ratgeber Pflege Alles, was Sie zum Thema Pflege wissen sollten (Juli 2023)	Bundesministerium für Gesundheit Publikationsversand der Bundesregierung Postfach 481009, 18132 Rostock Tel: 030 1 82 72 27 21 E-Mail: publikationen@bundesregierung.de www.bundesgesundheitsministerium.de/publikationen
Ratgeber Demenz Informationen für die häusliche Pflege von Menschen mit Demenz (April 2023)	Bundesministerium für Gesundheit Publikationsversand der Bundesregierung Postfach 481009, 18132 Rostock Tel: 030 1 82 72 27 21 E-Mail: publikationen@bundesregierung.de www.bundesgesundheitsministerium.de/publikationen
Länger zuhause leben Ein Wegweiser für das Wohnen im Alter (November 2019)	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend Publikationsversand der Bundesregierung Postfach 481009, 18132 Rostock Tel: 030 1 82 72 27 21 E-Mail: publikationen@bundesregierung.de www.bmfsfj.de
Pflegeleistungs-Helfer Ihr digitaler Ratgeber für Pflegeleistungen	Bundesministerium für Gesundheit www.pflegeleistungs-helfer.de

Titel	Herausgeber und Bezugsquelle
Zu Hause daheim Beispiele für ein selbstbestimmtes Wohnen im Alter (Februar 2019)	Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales Winzererstr. 9 80797 München Tel: 12 61 – 16 60 E-Mail: poststelle@stmas.bayern.de www.bestellen.bayern.de
Selbstbestimmt leben in ambulant betreuten Wohngemeinschaften – Informationen, rechtliche Fragen und Verträge (September 2014) Nur als Download verfügbar	Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege Haidenauplatz 1 81667 München Tel: 9 54 14 - 0 E-Mail: poststelle@stmgp.bayern.de www.bestellen.bayern.de
Unterstützung und Pflege Informationen für pflegende Angehörige und Interessierte (Dezember 2022)	Landeshauptstadt München Sozialreferat Amt für Soziale Sicherung Altenhilfe und Pflege St.-Martin-Straße 53 81669 München Tel: 2 33 – 6 83 58 https://stadt.muenchen.de/infos/unterstuetzung-pflege-broschuere.html
Mit Sicherheit nicht alt aussehen Ratgeber für alte Menschen - für ein sicheres Leben zu Hause auch bei Hilfe- und Pflegebedürftigkeit. (Januar 2021)	Landeshauptstadt München Direktorium Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege Burgstraße 4 80331 München Tel: 2 33 – 9 69 66 E-Mail: staedtische_beschwerdestelle.altenpflege@muenchen.de www.muenchen.de/beschwerdestelle-altenpflege

Titel	Herausgeber und Bezugsquelle
<p>Zu Hause würdevoll leben bis zuletzt (Februar 2011)</p>	<p>Christophorus Hospizverein e.V. Effnerstraße 93 81925 München Tel.: 13 07 87 - 30 E-Mail: kurth@chv.org https://www.chv.org/presse-downloads/info-material-downloads.html</p>
<p>Für ein würdevolles Leben bis zuletzt (Februar 2015)</p>	<p>Christophorus Hospizverein e.V. Effnerstraße 93 81925 München Tel.: 13 07 87 - 30 E-Mail: kurth@chv.org https://www.chv.org/presse-downloads/info-material-downloads.html</p> <p>Bitte bestellen bei: Landeshauptstadt München Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege Burgstraße 4 80331 München Tel: 2 33 – 9 69 66 E-Mail: staedtische_beschwerdestelle.altenpflege@muenchen.de www.muenchen.de/beschwerdestelle-altenpflege</p>
<p>Daheim wohnen bleiben! Beratung zur Wohnungsanpassung für altersgerechtes Wohnen Verein Stadtteilarbeit (kostenpflichtig) (April 2015)</p>	<p>Kompetenz-Zentrum barrierefreies Wohnen (Kom`Z) Stadtteilarbeit e.V. Konrad-Zuse-Platz 11 81829 München Tel: 35 70 43 – 0 www.verein-stadtteilarbeit.de/wohnen-im-alter.html</p>
<p>Ambulante Pflege Gute professionelle Pflege erkennen (2022)</p>	<p>Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP-Ratgeber) Reinhardtstraße 45 10117 Berlin Tel: 030 9 94 05 62 - 0 E-Mail: info@zqp.de www.zqp.de/bestellen</p>

Titel	Herausgeber und Bezugsquelle
<p>Stationäre Pflege Gute professionelle Pflege erkennen (2022)</p>	<p>Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP-Ratgeber) Reinhardtstraße 45 10117 Berlin Tel: 030 9 94 05 62 – 0 E-Mail: info@zqp.de www.zqp.de/bestellen</p>
<p>Wohnen im Viertel (2022)</p>	<p>Münchner Wohnen GmbH Gustav-Heinemann- Ring 111 81739 München www.muenchner-wohnen.de/wohnen-im-viertel</p> <p>Wohnen im Viertel: Tel.: 87 76 62 – 60 94 E-Mail: wohnen-im-viertel@muenchner-wohnen.de</p> <p>Pflegewohnung auf Zeit: Tel.: 87 76 62 – 60 92 E-Mail: pflegewohnung-auf-zeit@muenchner-wohnen.de</p>
<p>Der Pflegenavigator der AOK bietet die Möglichkeit im Internet Pflegeleistungsanbieter zu finden und gegebenenfalls die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes (MD) einzusehen</p>	<p>www.aok.de/pk/pflegenavigator/</p>
<p>Der Pflegelotse des vdek bietet die Möglichkeit im Internet Pflegeleistungsanbieter zu finden und gegebenenfalls die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes (MD) einzusehen</p>	<p>https://www.vdek.com/vertragspartner/Pflegeversicherung/Pflegelotse.html</p>
<p>Auf der Website der Münchner Heimaufsicht (FQA) sind die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen für die meisten Münchner Pflegeeinrichtungen veröffentlicht</p>	<p>https://stadt.muenchen.de/infos/pruefberichte-altenhilfe.html</p>

Titel	Herausgeber und Bezugsquelle
<p>Auf der Website der AOK Bayern</p> <p>Vergütungsvereinbarungen</p> <p>Auf den rechts angeführten Internetseiten sind folgende Vergütungsvereinbarungen gemäß § 89 SGB XI für die ambulante Pflege sowie die jeweiligen Leistungskomplexe und deren Beschreibung zu finden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vergütung von Leistungen der Pflegeversicherung für Wohlfahrtsverbände • Vergütung von Leistungen der Pflegeversicherung für Verbände des Arbeitskreises privater Pflegevereinigungen 	<p>https://www.aok.de/gp/ambulante-pflege/sgb-xi/verguetungsvereinbarungen</p> <p>https://www.vdek.com/LVen/BAY/Vertragspartner/pflege-2/pflege.html</p>

Eigene Notizen

Impressum



Landeshauptstadt München
Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

Burgstraße 4
80331 München

Telefon 089 2 33 – 9 69 66
Telefax 089 2 33 – 2 19 73

E-Mail: staedtische_beschwerdestelle.altenpflege@muenchen.de

www.muenchen.de/beschwerdestelle-altenpflege

Druck

Landeshauptstadt München
Stadtkanzlei
gedruckt auf 100% Recyclingpapier

Gestaltung

Foto, Satz und Grafik
Lilo Illmer-Görres

7. Auflage
Stand: März 2024

Diese Broschüre ist urheberrechtlich geschützt. Eine Wiedergabe von Texten – auch auszugsweise – ist nur nach schriftlicher Einwilligung und unter Nennung der städtischen Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege zulässig.



Landeshauptstadt
München
Direktorium

Fragen oder Probleme?

Wir stehen täglich für telefonische und persönliche Gespräche zur Verfügung.
Terminvereinbarung nach Wunsch möglich.

Tel.: 089 2 33 - 9 69 66

E-Mail: staedtische_beschwerdestelle.altenpflege@muenchen.de

Alle Beratungen werden vertraulich behandelt!

Homepage:

[www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/
Direktorium/Altenpflege-Beschwerdestelle.html](http://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Direktorium/Altenpflege-Beschwerdestelle.html)

Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege

Burgstraße 4
80331 München



1. Stock, Zimmer 121