



**Pflegerechts-
beratung**



verbraucherzentrale

Berlin

CHECKLISTE AMBULANTE PFLEGEVERTRÄGE

Was Sie vor, bei und nach Vertragsschluss
beachten sollten

AMBULANTER PFLEGEVERTRAG

Wenn Verbraucher*innen pflegebedürftig werden und nicht mehr alleine mit ihrer Versorgung zurechtkommen, kann ein Pflegedienst die richtige Hilfe sein. Pflegedienste können die pflegebedürftige Person bei ihrer Körperpflege unterstützen, Essen zubereiten oder beim Anziehen helfen.

Darauf sollten Verbraucher*innen bei der Beauftragung eines Pflegedienstes und beim Abschluss des Pflegevertrages achten:



VOR VERTRAGSSCHLUSS

- Stellen Sie bei Ihrer Pflegekasse einen Antrag auf Leistungen aus der Pflegeversicherung und Einstufung in einen Pflegegrad.
- Überlegen Sie sich, welche Hilfeleistungen Sie brauchen, wann und wie oft Sie Unterstützung benötigen.
- Erkundigen Sie sich bei Bekannten, beim Pflegestützpunkt oder bei Ihrer Pflegekasse nach anerkannten Pflegediensten in Ihrer Nähe.
- Besprechen Sie Ihre Wünsche möglichst mit mehreren Pflegediensten und lassen Sie sich Kostenvoranschläge dafür geben.
- Lassen Sie sich genau erklären, welche Kosten die Pflegekasse übernimmt und welche Sie selbst zahlen müssen. Fragen Sie dazu auch bei Ihrer Pflegekasse und beim Pflegestützpunkt nach.
- Erkundigen Sie sich nach der Qualifikation der Mitarbeiter*innen. Welche Leistungen werden von ausgebildeten Fachkräften ausgeführt, welche von Hilfskräften?



BEI VERTRAGSSCHLUSS

Wenn Sie sich für einen Pflegedienst entschieden haben, schließen Sie mit diesem einen Vertrag ab. Den Vertrag sollten Sie vor der Unterschrift genau prüfen. Das Wichtigste muss im Vertrag selbst geregelt werden. Wenn im Vertrag auf Anlagen verwiesen wird, lassen Sie sich diese vom Pflegedienst auch geben.

- Lassen Sie sich den Pflegevertrag unbedingt schriftlich geben und lesen Sie ihn sorgfältig durch, bevor Sie ihn unterschreiben. Nehmen Sie sich hierfür ausreichend Zeit.
- Vertragspartner*innen sind immer die pflegebedürftige Person und der Pflegedienst. Dies muss sich aus dem Vertrag auch ergeben. Sollten Sie als gesetzliche*r Betreuer*in oder Bevollmächtigte*r den Vertrag unterschreiben, machen Sie dies auf jeden Fall durch den Zusatz „in Vertretung“ deutlich.
- Der Pflegevertrag muss die vereinbarten Leistungen beschreiben. Die Bezeichnungen „Grundpflege“ oder „Pflegeleistungen nach § 36 SGB XI“ sind zu ungenau. Auch eine Auflistung aller oder der ausgewählten Leistungskomplexe reicht nicht aus. Unbedingt sollten die vereinbarten Einzelleistungen aufgeführt sein, beispielsweise Mund- und Zahnpflege oder Duschen.
- Der Pflegevertrag sollte genau den Umfang der Leistungen regeln, also an welchen Wochentagen und möglichst auch zu welcher ungefähren Uhrzeit die Leistungen erbracht werden.
- Im Vertrag müssen alle Kosten aufgeführt sein. Achten Sie daher darauf, dass klar und verständlich aufgeschlüsselt ist, welche Kosten die Pflegekasse direkt übernimmt und welche Sie für die Pflegeleistungen selbst bezahlen müssen (Eigenanteil). Auch sonstige Kosten, die Sie allein zu tragen haben, beispielsweise die Investitionskosten, müssen aufgeführt werden.



TIPP

Nach einer Entscheidung des Bundesgerichtshofes dürfen Pflegeunternehmen über ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen nur tatsächliche Kostensteigerungen weitergeben. Regelungen in Pflegeverträgen, wonach die Investitionskosten automatisch steigen, sobald die Kosten für die Pflege teurer werden, sind daher unzulässig und gelten nicht.

- Halten Sie schriftlich fest, dass der Vertrag während eines Krankenhausaufenthalts ruht.
- Regeln Sie, bis wann Sie einen Pflegeeinsatz kostenfrei absagen können. Üblich sind hier 24 Stunden oder bis 12 Uhr am Vortag.
- Achten Sie auf eine vertragliche Regelung, mit welcher Frist Ihnen der Anbieter kündigen darf. Die Kündigungsfrist sollte dabei möglichst lang sein. 14 Tage gelten als Minimum, besser sind sechs Wochen, damit Sie im Zweifelsfall genug Zeit haben, um sich einen neuen Pflegedienst zu suchen.
- In Berlin gibt es nach landesrechtlicher Regelung eine Sicherstellungsverpflichtung. Dabei verpflichten sich die Pflegedienste im Falle der Einstellung ihrer Pflegetätigkeit dazu, die pflegerische Versorgung weiterhin sicherzustellen. Diese Sicherstellungsverpflichtung greift aber nur im Verhältnis zwischen der Pflegekasse und dem Pflegedienst. Sollte der Pflegedienst kündigen und Sie noch keine weitere Versorgung gefunden haben, so benachrichtigen Sie unbedingt Ihre Pflegekasse. Diese kann den Pflegedienst anmahnen, die Sicherstellungsverpflichtung einzuhalten.
- Wenn Sie dem Pflegedienst Ihren Wohnungsschlüssel überlassen, sollte auch geregelt sein, wann der Schlüssel verwendet wird. Wichtig ist auch festzuhalten, dass der Schlüssel nicht an Dritte übergeben werden darf und dass Sie im Falle des Verlusts sofort informiert werden.

- Damit es bei Schäden, beispielsweise bei Verlust des anvertrauten Wohnungsschlüssels, gar nicht erst zum Streit kommt, sollte im Vertrag auf die gesetzlichen Haftungsbestimmungen verwiesen werden. Lassen Sie sich vorsorglich bestätigen, dass der Pflegedienst auch eine Haftpflichtversicherung hat.
- Die Pflegeleistungen dürfen erst im Nachhinein abgerechnet werden. Achten Sie deshalb darauf, dass Sie keine Vorauszahlungen leisten müssen.
- Sie sollten genügend Zeit haben, die Abrechnung zu überprüfen und die Pflegevergütung zu überweisen. Vereinbaren Sie daher eine Zahlungsfrist von mindestens 14 Tagen.
- Grundsätzlich müssen die vereinbarten Leistungen durch Mitarbeiter*innen des Pflegedienstes erbracht werden. Wenn der Pflegedienst einen anderen Pflegedienst (meist bezeichnet als Kooperationspartner) mit bestimmten Pflegeleistungen beauftragen möchte, muss dies mit Ihnen vorab ausdrücklich vereinbart worden sein. Im Pflegevertrag sollten dann nicht nur der Kooperationspartner benannt sein, sondern auch die Leistungen, die dieser übernehmen soll.
- Sollen auch sogenannte Zusatzleistungen – also Leistungen, die nicht von der Kasse übernommen werden (beispielsweise Haustierversorgung oder Gartenpflege) – erbracht werden, regeln Sie auch diese unbedingt im Vertrag.
- Bei Verträgen, bei denen die Leistungen über den Entlastungsbetrag abgerechnet werden, sollte bestimmt sein, ob diese nach Stunde oder Leistungskomplex abgerechnet werden.
- Wenn Sie eine Abtretungserklärung an den Pflegedienst geben, dann kann dieser direkt mit der Pflegekasse abrechnen. Für die Übersicht Ihrer Kosten und die Möglichkeit zur Überprüfung der Rechnungen empfiehlt es sich aber, dies nicht zu tun.



NACH VERTRAGSSCHLUSS

- Der beauftragte Pflegedienst muss jeden Tag dokumentieren, welche Aufgaben er in Ihrem Haushalt erledigt hat. Diese Pflegedokumentation liegt grundsätzlich bei Ihnen zuhause und kann jederzeit von Ihnen eingesehen werden.
- Regelmäßig, meist monatlich, erstellt der Pflegedienst anhand der Pflegedokumentation einen sogenannten Leistungsnachweis, der von Ihnen abgezeichnet werden muss. Prüfen Sie diesen genau, vergleichen Sie ihn mit der Pflegedokumentation und unterschreiben Sie ihn nur, wenn er korrekt ist. Lassen Sie sich auch eine Kopie geben. Der Leistungsnachweis ist die Grundlage für die Abrechnung mit Ihnen und der Pflegekasse.
- Gerade zu Beginn des Vertragsverhältnisses sollten Sie auf eine Einzugsermächtigung für den Pflegedienst verzichten. Überweisen Sie die in Rechnung gestellten Beiträge lieber selbst. Sie haben so einen besseren Überblick und können überhöhte Rechnungen kürzen.



TIPP

Als Verbraucher*in dürfen Sie den Vertrag mit dem Pflegedienst jederzeit fristlos und ohne Angabe von Gründen kündigen, auch wenn dazu im Vertrag etwas anderes steht.



Bei Fragen rund um das Thema Pflegeverträge kontaktieren Sie die Pflegerechtsberatung der Verbraucherzentrale Berlin.

Wir beraten Sie umfassend zu vertragsrechtlichen Fragen und Problemen und überprüfen Ihre Pflege- und Betreuungsverträge, auch schon vor Abschluss des Vertrages.

SO ERREICHEN SIE UNS

Hotline: **030 214 85-260**

Termintelefon: **030 214 85-0**

Mo – Fr von 10:00 – 16:00 Uhr

Fax: **030 211 72 01**

E-Mail: **pfleregerecht@vz-bln.de**

Webseite: **www.vz-bln.de/pfleregerechtsberatung**

Post: **Pflegerechtsberatung
Verbraucherzentrale Berlin
Ordensmeisterstraße 15 – 16
12099 Berlin**

IMPRESSUM

gefördert durch:



Herausgeber

Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Ordensmeisterstr. 15 – 16

12099 Berlin

Tel.: 030 214 85-0

Fax: 030 211 72 01

E-Mail: mail@verbraucherzentrale-berlin.de

Web: www.verbraucherzentrale-berlin.de

Für den Inhalt verantwortlich: Dörte Elß,
Vorstand der Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Text: Petra Hegemann, Anne Gastmann,
Maren Müller, Oleh Vovk

Fotos: Cover: stas1111 / Adobe Stock;
Innen: photographie.eu / Adobe Stock

Gestaltung: Henning Kunz

Druck: SAXOPRINT GmbH

Stand: September 2021

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Berlin e. V.

verbraucherzentrale

Berlin