



verbraucherzentrale

Berlin

CHECKLISTE AMBULANTE PFLEGEVERTRÄGE

Was Sie vor, bei und nach Vertragsschluss
beachten sollten

AMBULANTER PFLEGEVERTRAG

Wenn Verbraucher*innen pflegebedürftig werden und zu Hause nicht mehr alleine mit ihrer Versorgung zurechtkommen, kann ein ambulanter Pflegedienst die richtige Unterstützung bieten. Dieser kann die pflegebedürftige Person beispielsweise 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 empfehlenswerten Pflegediensten in Ihrer Nähe.
- Besprechen Sie Ihre Wünsche möglichst mit mehreren Pflegediensten und lassen Sie sich Kostenvoranschläge dafür geben. Die Höhe der Kosten der Anbieter kann unterschiedlich hoch sein.
- Aus dem Kostenvoranschlag sollte klar erkennbar sein, welche Kosten die Pflegekasse übernimmt und welche Sie als Eigenanteil selbst zahlen müssen. Dazu können Sie sich auch bei Ihrer Pflegekasse informieren.
- 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. Das Wichtigste muss im Vertrag selbst geregelt werden. Wenn auf Anlagen verwiesen wird, sollten diese dem Vertrag beigelegt sein.

- Lassen Sie sich den Pflegevertrag schriftlich geben und lesen Sie ihn sorgfältig durch, bevor Sie unterschreiben. Nehmen Sie sich hierfür ausreichend Zeit. Lassen sich bei Bedarf Einzelheiten erklären.
- Vertragsparteien sind immer die pflegebedürftige Person auf der einen Seite und der Pflegedienst auf der anderen Seite. Sollten Sie als gesetzlich Betreuende*r oder bevollmächtigte Person unterschreiben, machen Sie dies auf jeden Fall durch den Zusatz „in Vertretung“ deutlich.
- Der Pflegevertrag muss die vereinbarten Leistungen einzeln beschreiben. Die Bezeichnungen „nach Bedarf“ oder „Pflegeleistungen nach § 36 SGB XI“ beziehungsweise „Grundpflege“ sind zu ungenau, um die voraussichtlichen Kosten einschätzen zu können. Auch die Aufstellung der gewählten sogenannten Leistungskomplexe reicht nicht immer aus. Achten Sie darauf, dass die vereinbarten Einzelleistungen aufgeführt sind, die durchgeführt werden sollen. Nehmen Sie keine Leistungen auf, die sich nicht benötigen. Sie können später – durch einen neuen Kostenvoranschlag – den Umfang der Leistungen anpassen. Informationen zu den Leistungskomplexen finden Sie bei den Pflegestützpunkten vor Ort oder unter www.pflegestuetzpunkteberlin.de
- Mit der Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen über den Entlastungsbetrag Ihrer Pflegekasse können Sie auch andere Anbieter als einen Pflegedienst beauftragen. Informationen dazu erhalten Sie beim Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung unter www.pflegeunterstuetzung-berlin.de
- Auch bei diesen Leistungen muss klar in einem Vertrag vereinbart werden, wie lange zu welchen Kosten gearbeitet wird.

- Im Pflegevertrag oder im Kostenvoranschlag sollte auch festgelegt werden, an welchen Wochentagen und zu welcher ungefähren Uhrzeit die Leistungen erbracht werden sollen.
- Außerdem müssen alle erwarteten Kosten aufgeführt sein. Achten Sie hierbei darauf, dass klar aufgeschlüsselt wird, welche Leistungen die Pflegekasse direkt übernimmt und welche Kosten Sie für die Pflege als Eigenanteil selbst zahlen müssen. Wenn der Anbieter Investitionskosten auf Sie umlegen möchte, muss dies im Vertrag beziehungsweise im Kostenvoranschlag vereinbart worden sein.

§ TIPP

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

- Lassen Sie schriftlich festhalten, 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 dem Fall, dass ein Pflegedienst seine betriebliche Tätigkeit einstellt, gilt in Berlin eine so genannte Sicherstellungsverpflichtung. Dabei muss ein Pflegedienst bei Einstellung seiner Tätigkeit dafür sorgen, dass die pfle-

gerische Versorgung fortgesetzt wird. Dies 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, seine Sicherstellungsverpflichtung einzuhalten.

- Wenn Sie dem Pflegedienst Ihren Wohnungsschlüssel geben, sollte auch geregelt sein, wann dieser verwendet werden darf. 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 auch bestätigen, dass der Pflegedienst eine Haftpflichtversicherung abgeschlossen hat.
- Die Pflegeleistungen dürfen erst im Nachhinein abgerechnet werden. Sie müssen keine Vorauszahlungen leisten.
- 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 Mitarbeitende des Pflegedienstes erbracht werden. Wenn der Pflegedienst einen anderen Pflegedienst (meist bezeichnet als Kooperationspartner) mit bestimmten Pflegeleistungen beauftragen möchte, muss dies mit Ihnen vorab und konkret vereinbart worden sein.
- 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.



NACH VERTRAGSSCHLUSS

- Der Pflegedienst hat jeden Tag zu dokumentieren, welche Aufgaben er bei Ihnen erledigt hat. Diese Pflegedokumentation liegt grundsätzlich bei Ihnen zuhause und kann jederzeit von Ihnen eingesehen werden. Sie haben auch einen Anspruch auf kostenlose Kopien der Pflegedokumentation.
- Der Pflegedienst führt einen sogenannten Leistungsnachweis, in welchem bei jedem Einsatz die einzelnen erbrachten Leistungskomplexe eingetragen werden. Am Ende jedes Monats werden Sie gebeten, die erbrachten Leistungen mit Ihrer Unterschrift zu bestätigen. Prüfen Sie den Leistungsnachweis in Ruhe, vergleichen Sie ihn mit der Pflegedokumentation und unterschreiben Sie oder eine bevollmächtigte Person diesen nur, wenn er korrekt ist. Andernfalls bitten Sie um Korrektur. 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 zu allen vertragsrechtlichen Fragen und Problemen mit Pflegedienstleistern und können Ihre Pflege- und Betreuungsverträge prüfen.

SO ERREICHEN SIE UNS

Hotline: **030 214 85-260**
Mittwoch 13:00 – 16:30 Uhr
Freitag 10:00 – 13:00 Uhr

Termintelefon: **030 214 85-0**
Montag – Freitag 10:00 – 16:00 Uhr

Fax: **030 211 72 01**

E-Mail: **pfleregerecht@vz-blm.de**
Webseite: **www.vz-blm.de/pfleregerechtsberatung**

Post: Verbraucherzentrale Berlin e.V.
Pfleregerechtsberatung
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, Oleh Vovk, Pascal Bading

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

Gestaltung: Henning Kunz

Druck: SAXOPRINT GmbH

Stand: Dezember 2023

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Berlin e. V.

verbraucherzentrale

Berlin