

## Vergütung

Die Vergütung für Leistungen des Pflegedienstes ist in den Bundesländern unterschiedlich geregelt. Grundsätzlich kann der Pflegedienst folgende Kosten in Rechnung stellen:

### Kosten der Pflegeleistung

Für die meisten Leistungen der Pflegedienste bestehen feste Vergütungssätze. Nur vereinbarte und erbrachte Leistungen dürfen abgerechnet werden. Sinnvoll ist es, jeden Nachweis und jede Rechnung sorgfältig zu prüfen. In vielen Bundesländern erfolgt die Abrechnung nach Leistungskomplexen (zum Beispiel: große Morgentoilette), die mehrere Verrichtungen zusammenfassen. Einzelne Leistungen können dann nicht separat gewählt werden.

### Ausbildungsvergütung

Je nach Ausgestaltung innerhalb eines Bundeslandes oder eines Pflegedienstes können einheitlich auf alle Pflegebedürftigen die Kosten für die Ausbildung von Altenpflegern erhoben werden. Diese beiden Kostenpunkte trägt die Pflegekasse bis zum Höchstsatz der jeweiligen Pflegestufe. Den verbleibenden Anteil muss der Pflegebedürftige bezahlen.

### Investitionskosten

Diese Kosten sind auf betriebsnotwendige Ausgaben beschränkt, wie beispielsweise der Anschaffung und Unterhaltung von Gebäuden oder Fahrzeugen. Für sie muss der Pflegebedürftige vollständig selbst aufkommen, wenn das jeweilige Bundesland diese Kosten nicht fördert.

### Preiserhöhungen

Rückwirkende Erhöhungen der Vergütungen sind unzulässig. Preiserhöhungen sollten dem Pflegebe-

dürftigen mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten schriftlich angekündigt und ihm gegenüber begründet werden. Gleichzeitig sollte im Pflegevertrag ein Sonderkündigungsrecht des Pflegebedürftigen vereinbart werden.

Nähere Informationen zur Abrechnung in Ihrem Bundesland erhalten Sie bei Ihrer Pflegekasse oder örtlichen Beratungsstellen.

## Was Sie noch wissen müssen

Das Netzwerk Pflegeberatung der Verbraucherzentralen bietet telefonischen Rat. Das Pflegeberatungs-Telefon (9ct / Min aus dem deutschen Festnetz; abweichende Preise für Mobilfunkteilnehmer) ist bundesweit zu folgenden Themen erreichbar:

- ➔ Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung: **Tel. 01803-770 500-1**
- ➔ **Heim- und Pflegeverträge:**  
**Tel. 01803-770 500-2**
- ➔ Betreutes Wohnen und ambulant betreute Wohngruppen: **Tel. 01803-770 500-3**
- ➔ Informationen zum Unterhaltsrecht und zur Sozialhilfe im Zusammenhang mit Pflegethemen sind unter allen drei Rufnummern erhältlich.

Die örtlichen Verbraucherzentralen helfen gern und bieten zudem Ratgeber sowie weitergehende Informationen an: **www.verbraucherzentrale.de**

Das Faltblatt wurde aus Projektmitteln des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz erstellt.



### Ratgeber

#### Pflegefall - was tun?

6. Auflage 2006,  
294 Seiten, 12,90 Euro  
(zzgl. Versandkosten)  
erhältlich bei allen  
Verbraucherzentralen.

### Verbraucherzentrale Bundesverband

Markgrafenstraße 66 · 10969 Berlin  
Tel. (030) 258 00-0 · Fax (030) 258 00-218  
info@vzbv.de

**www.vzbv.de** Hier finden Sie die Adressen aller Verbraucherzentralen und Mitgliedsverbände des Verbraucherzentrale Bundesverbandes aufgelistet.

**verbraucherzentrale**

[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

**verbraucherzentrale**

# Ambulante Pflegedienste

Leistungen, Auswahl,  
Vertrag, Vergütung

**Ambulante Pflegedienste sind eine wichtige Unterstützung von Pflegebedürftigen und deren Familien bei der Bewältigung des Pflegealltags. Wer sich für Hilfe durch ambulante Pflegedienste entscheidet, sollte einige Punkte beachten:**

### Leistungen ambulanter Pflegedienste

Wenn Sie Mitglied der Pflegeversicherung sind, erhalten Sie auf Antrag Unterstützung von Ihrer Pflegekasse, wenn Pflegebedürftigkeit festgestellt worden ist.

Die Leistungen der Pflegeversicherung sind nach drei Pflegestufen gestaffelt. Als Orientierung gilt in der Stufe I ein Pflegebedarf von wenigstens 90 Minuten am Tag. Pflegebedürftige, deren zeitlicher Bedarf geringer ist, erhalten keine Leistungen der Pflegeversicherung, auch wenn sie hilfsbedürftig sind. Dies wird als „Pflegestufe 0“ bezeichnet.

Die Pflegeversicherung gewährt **keine Vollversorgung**. Die Leistungen sind der Höhe nach begrenzt, so dass Sie meist einen Eigenanteil zahlen müssen.

Sie können Unterstützung als **Pflegesachleistung** in Anspruch nehmen. Hierbei trägt die Pflegekasse einen pauschalen Teil der Kosten für einen professionellen Pflegedienst.

Der Pflegebedürftige kann anstelle der Sachleistung auch die Auszahlung von **Pflegegeld** beanspruchen, wenn Familienangehörige oder Nachbarn die Pflege übernehmen.

Möglich ist auch eine **Kombination** aus professioneller Betreuung und Geldleistung.

Stufe	Hilfebedarf	Sachleistung	Pflegegeld
I	Mehr als 90 Minuten, hierbei 45 Minuten Grundpflege	Bis zu 384 € (420 €*)	205 € (215 €*)
II	Mehr als 3 Stunden, hierbei 2 Stunden Grundpflege	Bis zu 921 € (980 €*)	410 € (420 €*)
III	Mehr als 5 Stunden, hierbei 4 Stunden Grundpflege	Bis zu 1.432 € (1.470 €*)	665 € (675 €*)

\*voraussichtlich ab 1. Aug. 2008

Das Angebot der Pflegedienste umfasst immer Leistungen der **Grundpflege**. Das sind Hilfen bei der Körperpflege, Ernährung und Mobilität. Daneben können Leistungen im **hauswirtschaftlichen Bereich**, wie Einkaufen, Wäschewaschen oder Heizen, vereinbart werden. Für diese Leistungen gewährt die Pflegeversicherung Unterstützung.

Pflegedienste bieten oftmals auch **häusliche Krankenpflege** an. Das sind krankenpflegerische Maßnahmen. Sie müssen vom Arzt verordnet sein und können von medizinischem Fachpersonal oder Laien durchgeführt werden. Dabei handelt es sich beispielsweise um regelmäßige Verbandswechsel, Blutzuckermessungen, Bedienung oder Überwachung eines Beatmungsgerätes. Die Kosten für diese Leistungen trägt die Krankenversicherung des Hilfebedürftigen, wenn professionelle Pflege erforderlich ist.

Einige Dienste erweitern ihren Leistungskatalog um **Zusatz- oder Sonderleistungen**. Zu nennen sind hierbei Essen auf Rädern, Begleitsdienste oder Organisation gesellschaftlicher Aktivitäten. Für die Kosten dieser Leistungen muss der Pflegebedürftige allerdings selbst aufkommen.

### Auswahl eines ambulanten Pflegedienstes

Bevor Sie einen Pflegedienst auswählen, sollten Sie den genauen Pflegebedarf ermitteln und sich außerdem über Ihre Wünsche und Bedürfnisse bewusst werden. Anschließend lohnt es sich, Informationen von **verschiedenen Anbietern** einzuholen. Vereinbaren Sie einen – möglichst kostenlosen – **Hausbesuch**.

Spätestens im persönlichen Gespräch können Sie konkrete, auf den persönlichen Bedarf zugeschnittene Informationen erhalten. Verschaffen Sie sich einen Überblick:

- über das Angebot des Dienstes, insbesondere über Zusatzleistungen wie Essen auf Rädern,
- zur Anzahl und Qualifikation des Pflegepersonals,
- zur Erreichbarkeit des Pflegedienstes: Gibt es feste Ansprechpartner und Notdienste?
- zur Berücksichtigung individueller Pflegebedürfnisse: Wird auf Wünsche wie feste Zeiten und Pflegepersonen eingegangen?
- zu einer Vergütungsvereinbarung mit der Pflegekasse, die deren Kostenübernahme sichert.

Außerdem sollten Sie um ein schriftliches Angebot samt Kostenvoranschlag bitten, das auf Ihren persönlichen Bedarf abgestimmt ist.

### Vertrag

Ist die Entscheidung für einen Dienst gefallen und steht der Abschluss des Pflegevertrages bevor, sollte der Vertrag in allen Punkten verständlich sein. Nur so werden die Rechte und Pflichten für beide Seiten transparent. Der Betrag, den die Pflegekasse monatlich übernimmt, muss ebenso klar ausgewiesen sein, wie der vom Pflegebedürftigen zu tragende Eigenanteil.

Art, Inhalt und Umfang der Leistungen einschließlich der vereinbarten Vergütungen müssen grundsätzlich schriftlich fixiert werden. Meist wird im Pflegevertrag noch mehr geregelt. Dann gilt:

Die **Haftung** des Pflegedienstes für Fehler des Personals und in der Organisation sollte möglichst unbeschränkt sein.

Sinnvoll ist es, eine konkrete Regelung zu treffen, bis zu welchem Zeitpunkt Sie Leistungen **kostenfrei absagen** können, zum Beispiel: bis 17.00 Uhr des Vortages.

Kundenfreundliche Anbieter bestimmen außerdem, dass der Vertrag **unmittelbar** bei Tod des Pflegebedürftigen oder seiner endgültigen Aufnahme in ein Pflegeheim endet. Die **Kündigungsfrist** für Pflegebedürftige sollte nicht länger als sieben Tage sein. Der Pflegedienst sollte sich nur durch eine lange, etwa sechswöchige Frist, vom Vertrag lösen können.

Innerhalb von zwei Wochen nach dem ersten Pflegeeinsatz beziehungsweise nach Aushändigung eines schriftlichen Exemplars kann der Pflegebedürftige den Vertrag ohne Angabe von Gründen fristlos kündigen.