

# Ambulanter Pflegedienst

Wenn man sich für die ambulante Pflege zuhause entschieden hat, stellt sich die Frage: Wie finde ich einen guten Pflegedienst? Pflegedienste gibt es sowohl in privater Trägerschaft als auch im Anschluss an einen Wohlfahrtsverband. Die bekanntesten Wohlfahrtsverbände sind Caritas, Diakonie, Rotes Kreuz, Arbeiterwohlfahrt, Paritätischer Wohlfahrtsverband und der Zentralverband der Juden. Wichtig ist, dass der Pflegedienst zugelassen ist, also einen Versorgungsvertrag mit der Pflegekasse hat.

## Qualitätsgrundsätze und -maßstäbe

Ein zugelassener Pflegedienst ist verpflichtet nach bundesweit einheitlichen Qualitätsgrundsätzen zu arbeiten. Dazu zählen:

- der Pflegedienst darf sich nicht nur auf die Grundpflege beschränken, sondern muss auch die hauswirtschaftliche Versorgung anbieten
- es müssen qualifizierte Fachkräfte für Betreuung und Pflege zur Verfügung stehen. Angelernte Kräfte können nur nach gründlicher Einweisung und Anleitung durch eine Fachkraft tätig werden
- es muss durch Fort- und Weiterbildung gewährleistet sein, dass die Pflege nach dem neuesten medizinischen und pflegerischen Kenntnisstand erbracht wird
- Personalengpässe durch Urlaubs- und Krankheitszeiten dürfen nicht zu Lasten des Pflegebedürftigen gehen
- der Pflegedienst muss 24 Stunden erreichbar sein
- der Pflegedienst muss auch am Wochenende, Feiertagen und in der Nacht die Pflege, wenn notwendig, durchführen können. Am Wochenende und an Feiertagen darf der Dienst keine höheren Preise verlangen. Allerdings dürfen Nachteinsätze extra berechnet werden
- beim Erstbesuch ist auf die individuelle Situation des Pflegebedürftigen einzugehen. Das heißt, die Wünsche und der Hilfebedarf des Pflegebedürftigen müssen berücksichtigt und ein individueller Pflegeplan muss erstellt werden
- aufgrund des individuellen Pflegeplans erstellt der Pflegedienst einen Kostenvoranschlag



## Tipp

Holen Sie mehrere Kostenvoranschläge von unterschiedlichen Pflegediensten ein und vergleichen Sie die Preise! Hier gibt es durchaus Unterschiede.

- Der Pflegedienst muss eine Pflegedokumentation führen, die jederzeit einsehbar ist und als Nachweis für die erbrachten Leistungen dient



## Tipp

Lassen Sie sich jeden Monat eine Kopie des Abrechnungsblattes aushändigen! So können Sie die abgerechneten Leistungen überprüfen.

- die Pflege sollte durch ein festes Pflegeteam durchgeführt werden. Ständig wechselndes Personal sollte vermieden werden
- der Pflegedienst sollte über Leistungen der Pflegeversicherung, Antragstellung sowie zusätzliche Angebote wie [Kurzeitpflege](#) bzw. [Tages- und Nachtpflege](#) informieren

## Der Pflegevertrag

(§ 120 SGB XI)

Die Pflege ist für den Betroffenen eine Dienstleistung, die einen sehr sensiblen und privaten Lebensbereich betrifft. Ein vertrauensvolles Miteinander ist daher sehr wichtig. Liegt eine Pflegeeinstufung vor, kann der Pflegedienst Leistungen direkt mit der Pflegekasse abrechnen. Zusätzliche Leistungen können dem Pflegebedürftigen privat in Rechnung gestellt werden. Um Streit zu vermeiden, der die Zusammenarbeit und das Vertrauensverhältnis beeinträchtigen kann, sorgt ein schriftlicher Vertrag über die zu erbringenden Leistungen und Bezahlung des Pflegedienstes für Klarheit und Sicherheit.

Ein Großteil der Inhalte eines Pflegevertrags, wie zum Beispiel die Pflicht zur Dokumentation, ist gesetzlich geregelt oder in Landesrahmenverträgen mit den Pflegekassen festgelegt. Wird ein Pflegevertrag abgeschlossen, muss der Pflegedienst diesen auch bei der zuständigen Pflegekasse vorlegen. Trotzdem sollten einige wichtige Fragen im Pflegevertrag ausdrücklich formuliert und beachtet werden. Hierzu einige

## Beispiele:

- der Vertragspartner sollte ausschließlich der Pflegebedürftige selbst sein. Unterschreiben Angehörige müssen diese unter Umständen für Rechnungen mithaften. Ein Angehöriger sollte nur in Vertretung unterschreiben. Für Angehörige ist hier die rechtzeitige Einholung von Vollmachten zu bedenken ([Vorsorgevollmacht](#))
- die Beschreibung nach Art, Inhalt und Umfang der Pflegeleistungen und die sich daraus ergebende Vergütung muss klar nachvollziehbar sein. Eine klare Unterscheidung von Leistungen, welche die Pflegekasse übernimmt, und von Leistungen, die der Pflegebedürftige selbst bezahlt, muss vorliegen
- die Vergütung von ambulanten Pflegediensten kann nach Zeitaufwand (Pflegebedürftiger entscheidet welche Leistungen in der Zeit erbracht werden), nach Leistungskomplexen (zusammengefasste Pakete mit verschiedenen Pflegeleistungen) oder in Ausnahmefällen auch nach Einzelleistungen festgelegt werden. Die Art der Leistungserbringung ist im Pflegevertrag festzulegen
- es muss jederzeit eine Änderung des Leistungsumfangs möglich sein, zum Beispiel bei Veränderungen des Gesundheitszustandes des Pflegebedürftigen
- eine aktuelle Preisliste sollte als Anlage beiliegen. Preiserhöhungen können nicht rückwirkend geltend gemacht werden, sondern sind frühestens ab dem 1.Tag des auf den Zugang der Ankündigung folgenden Monats möglich. Der Pflegebedürftige hat dann ein Recht auf Kündigung des Vertrags aufgrund der Erhöhung
- alle an der Pflege Beteiligten sollten Einsicht in die Pflegedokumentation haben. Dazu gehören Angehörige, der Hausarzt, Therapeuten usw.
- es sollte geregelt werden, was passiert, wenn der Pflegeeinsatz aus Gründen, die der Pflegebedürftige vorbringt, ausfallen muß. Es kann z.B. vereinbart werden, dass erst nach Absagen bis zum Mittag des Vortages eine Vergütung bezahlt werden muss. Zudem kann festgelegt werden, dass der Pflegebedürftige eine im Notfall erforderliche Einlieferung in ein Krankenhaus nicht zu vertreten hat und der Pflegevertrag während vorübergehender stationärer Aufenthalte (Krankenhaus, Rehabilitation, Kurzzeitpflege) ruht
- abgerechnet sollte am Monatsanfang für den Vormonat werden. Keinenfalls sollten Voraus- oder Abschlagzahlungen vorgesehen sein. Leistungen der Pflege- oder Krankenkasse sollten direkt mit den Kassen abgerechnet werden

- der Pflegevertrag kann vom Pflegebedürftigen jederzeit ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden. Die Kündigungsfrist des Pflegedienstes sollte festgelegt sein (zum Beispiel 6 Wochen jeweils zum Ende eines Kalendermonats). Festgehalten sollte auch sein, dass beim Tod des Pflegebedürftigen der Pflegevertrag unmittelbar und automatisch endet
- die Haftung des Pflegedienstes muss geregelt sein, der Pflegedienst sollte eine entsprechende Versicherung vorweisen können. Besonders sollte über die Haftung bei Verlust der Wohnungsschlüssel und deren sorgfältige Aufbewahrung hingewiesen werden
- der Pflegedienst muss Datenschutzbestimmungen einhalten und die Schweigepflicht beachten. Ärzte sollten gegenüber dem Pflegedienst von der Schweigepflicht entbunden werden. Im Pflegevertrag sollte auch eine Vertrauensperson angegeben sein, die im Ernstfall benachrichtigt werden kann

## Anlaufstellen und weitere Informationsquellen

Auf folgendem Portal findet man über eine Suchmaske Adressen und Infos über ambulante Pflegedienste:

[http://www.pflegelotse.de/\(S\(zw224u455nv03g551ucgw345\)\)/presentation/pl\\_intro.aspx?kranken](http://www.pflegelotse.de/(S(zw224u455nv03g551ucgw345))/presentation/pl_intro.aspx?kranken)

Zudem stehen im neuraxWiki weitere Artikel zu Leistungen der Pflegeversicherung bei Pflegebedürftigkeit zur Verfügung; zum Beispiel:

[Beantragung einer Pflegeeinstufung](#)

[Pflegebegutachtung](#)

[Fristen für die Pflegebegutachtung](#)

[Pflegeberatung](#)

[Pflegegrade](#)

[Pflegegrade und Leistungsansprüche im Überblick](#)

[Hilfe für Pflegepersonen demenzkranker Menschen](#)

[Kurzzeitige Arbeitsfreistellung nach dem Pflegezeitgesetz](#)

[Soziale Sicherung der Pflegeperson](#)

und viele andere

---

Die neueste Version des Artikels finden Sie unter:

<https://www.neuraxwiki.de/>

**neuraxFoundation gemeinnützige GmbH**

Elisabeth-Selbert-Str. 23

D-40764 Langenfeld

Telefon: 02173 - 999 85 00

E-Mail: [info@neuraxWiki.de](mailto:info@neuraxWiki.de)

Internet: [www.neuraxWiki.de](http://www.neuraxWiki.de)