

Ambulante Pflegedienste

1. Das Wichtigste in Kürze

Ambulante Pflegedienste übernehmen die pflegerische und hauswirtschaftliche Versorgung von pflegebedürftigen Menschen in deren Wohnung. Der Fachausdruck für diese Pflege durch externe Fachkräfte lautet [Pfleagesachleistung](#). Pflegedienste, die mit der Pflegeversicherung einen Vertrag abgeschlossen haben, sind zu bestimmten Qualitätsstandards verpflichtet. Beim Abschluss eines Pflegevertrags sollte man darauf achten, dass er den Bedürfnissen des Pflegebedürftigen gerecht wird, alle Leistungen und die Kosten dafür genau beschreibt und bei Änderungen des Gesundheitszustands ausreichend flexibel ist.

2. Formen und Träger

Tätig sind einerseits private ambulante Pflegedienste, andererseits Sozialstationen, die den großen Wohlfahrtsverbänden (z.B. Caritas, Diakonie, Rotes Kreuz, Arbeiterwohlfahrt, Paritätischer Wohlfahrtsverband, Zentralverband der Juden) angeschlossen sind. Im Bedarfsfall arbeiten ambulante Pflegedienste mit [ambulanten Hospizdiensten](#), [ambulanten Palliativdiensten](#) und der [Spezialisierten ambulanten Palliativversorgung](#) zusammen.

3. Qualitätsstandards für Pflegedienste mit Versorgungsvertrag

Viele ambulante Pflegedienste haben mit den Pflegekassen einen Versorgungsvertrag abgeschlossen und sich dadurch verpflichtet, die von den Kassen vorgegebenen Qualitätsstandards in der ambulanten Pflege zu erbringen.

- Außer der pflegerischen muss auch die hauswirtschaftliche Versorgung gewährleistet sein.
- In erster Linie sind qualifizierte Kräfte einzusetzen. Angelerntes Personal darf nur nach gründlicher Einweisung und unter ständiger Überprüfung durch eine Pflegekraft tätig werden.
- Die Pflegekräfte sind verpflichtet, sich ständig fort- und weiterzubilden, um immer auf dem neuesten medizinisch-pflegerischen Stand zu sein.
- 24-stündige Erreichbarkeit muss gewährleistet sein.
- Pflegeleistungen an Wochenenden und Feiertagen dürfen nicht höher berechnet werden.
- Beim Erstbesuch müssen der persönliche Hilfebedarf des Pflegebedürftigen ([Pflegebedürftigkeit](#)) und dessen Wünsche erfragt und aufbauend darauf mit ihm und seinen Angehörigen ein Pflegeplan erstellt werden.
- Auf der Grundlage des persönlichen Pflegeplans muss dem Pflegebedürftigen ein Kostenplan vorgelegt werden.
- Führung einer jederzeit einsehbaren Pflegedokumentation mit laufendem Nachweis aller erbrachten Leistungen.
- Information des Pflegebedürftigen und seiner Angehörigen über zusätzliche Angebote, z.B. [Kurzzeitpflege](#) oder [Tages- und Nachtpflege](#).

3.1. Praxistipp

Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) hat den Ratgeber "Gute Pflege erkennen - Professionelle Pflege zu Hause" herausgegeben. Er informiert Pflegebedürftige und ihre Angehörigen, was sie von einem ambulanten Pflegedienst erwarten und wie sie qualitativ gute Pflege erkennen können. Kostenloser Download oder Bestellung unter www.zqp.de > [Wissensangebot](#) > [Ratgeber \[&\] Hilfe](#) > [Gute Pflege erkennen - Professionelle Pflege zu Hause](#).

4. Pflegevertrag

Die Vereinbarung über die erwünschte Unterstützung durch den Pflegedienst wird in einem Pflegevertrag festgehalten, aus dem auch die Kosten für die häusliche Pflege hervorgehen. Dieser Pflegevertrag kann jederzeit geändert werden, wenn sich herausstellt, dass der Pflegedienst zusätzliche oder weniger Leistungen erbringen soll.

Pflegebedürftige können seit 1.1.2013 den Pflegevertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

4.1. Praxistipps

Beim Abschluss eines Pflegevertrags ist auf folgende Punkte zu achten:

- Genaue Beschreibung des Leistungsumfangs und der Kosten.
- Ausdrückliche Benennung der privat zu erbringenden finanziellen Leistungen des Pflegebedürftigen bzw. deutliche Ausweisung der verbleibenden Restkosten, die nach Abzug der gesetzlichen Pflegekassenleistungen privat bezahlt werden müssen.
- Falls der beauftragte Pflegedienst aus personellen oder zeitlichen Gründen die Pflege kurzfristig auf einen anderen Dienst überträgt, sollte die Haftung für die Qualität der Leistung beim beauftragten Pflegedienst bleiben.
- Jederzeit Einsicht in die Leistungsnachweise (Pflegedokumentation und detaillierte Abrechnung) durch den Pflegebedürftigen bzw. die von ihm beauftragten Personen.
- Detaillierte Abrechnung einmal im Monat.
- Ausschluss finanzieller Vorleistungen an den Pflegedienst.
- So weit als möglich Eingehen auf die speziellen Wünsche des Pflegebedürftigen durch den Pflegedienst.
- Für eine Kündigung durch den Pflegedienst empfiehlt sich die Festlegung einer Frist von 6 Wochen. Eine sofortige Kündigung sollte bei Vorliegen wichtiger Gründe möglich sein.
- Schriftliche Festlegung aller Zusatzvereinbarungen mit beidseitiger Unterschrift.
- Vereinbarungen über rückwirkende Preiserhöhung sind unzulässig.
- Genaue Definition des Begriffs "kurzfristig", bei Vereinbarungen über die Kostenübernahme bei "kurzfristiger" Absage des Pflegeeinsatzes durch den Pflegebedürftigen.
- Vereinbarungen über die "Beschädigung von Pflegehilfsmitteln" dürfen nur im Fall von grober Fahrlässigkeit oder vorsätzlicher Beschädigung zu Lasten des Pflegebedürftigen gehen.
- Der Pflegedienst darf ohne Rückfrage beim Pflegebedürftigen oder seinem Vertreter keine Mitteilung an das Sozialamt in Bezug auf eine evtl. weitere Kostenübernahme machen.

5. Abrechnung von Pflegeleistungen

Ist der Pflegebedürftige in einen [Pflegegrad](#) eingeordnet, rechnet der Pflegedienst seine Einsätze bis zum Höchstsatz des jeweiligen Pflegegrads direkt mit der Pflegekasse ab.

Pflegeleistungen, die darüber hinausgehen, werden dem Pflegebedürftigen privat berechnet. Der gesamte Umfang der Pflegeleistungen, die Aufteilung zwischen externen Pflegern und Angehörigen sowie insbesondere zusätzlich privat zu bezahlende Pflegeleistungen sollten vorher mit dem Pflegedienst besprochen und im Pflegevertrag festgehalten werden.

Soll die pflegebedürftige Person zum Teil von einer privaten Pflegeperson (z.B. Angehöriger), zum Teil von einem ambulanten Pflegedienst gepflegt werden, sollte bei der Pflegekasse eine sogenannte [Kombinationsleistung](#) beantragt werden.

5.1. Leistungskomplexe und Zeitkontingente

(§ 89 SGB XI)

Die Pflegeeinrichtungen erbringen und berechnen ihre Leistungen anhand sog. [Leistungskomplexe](#). Dabei wählt der Pflegebedürftige im Rahmen seines Hilfebedarfs diejenigen Leistungskomplexe aus, die der ambulante Pflegedienst für ihn erbringen soll. Grundsätzlich werden **alle** Verrichtungen, die in einem Leistungskomplex zusammengefasst sind, erbracht. In Ausnahmefällen sind auch Einzelleistungen möglich. Alle durchgeführten Leistungen werden monatlich in einem Leistungsnachweis vom Patienten unterschrieben und dann vom Pflegedienst direkt mit der Pflegekasse abgerechnet.

Seit 1.1.2013 können neben den bisherigen verrichtungsbezogenen Leistungskomplexen auch sogenannte **Zeitkontingente** in Anspruch genommen werden. Dabei wird die Zeit berechnet, die der Pflegedienst für die jeweilige Pflegeleistung aufwendet. Welche Leistungen der Pflegedienst innerhalb eines Zeitkontingentes erbringt, sollen die Pflegebedürftigen frei auswählen können.

Im Pflegevertrag sind mindestens Art, Inhalt und Umfang der Leistungen einschließlich der dafür vereinbarten Zeitvergütungen (**Zeitkontingente**) und der vom Zeitaufwand unabhängigen vereinbarten Vergütungen für jede Leistung oder jede Komplexeleistung (**Leistungskomplexe**) gesondert zu beschreiben.

Zudem haben Pflegedienste seit 2013 eine wirtschaftliche Aufklärungspflicht: Sie **müssen** einen Pflegebedürftigen schriftlich darüber unterrichten, wie sich die jeweilige Vergütung darstellt, und ihn auf seine Wahlmöglichkeiten bei der Zusammenstellung dieser Vergütungsformen hinweisen. Bei wesentlichen Veränderungen muss erneut informiert werden. Im Pflegevertrag wird die Entscheidung dokumentiert (§ 120 Abs. 3 SGB XI).

5.1.1. Praxistipp

Da die Vergütung der Leistungskomplexe pro Punkt zwischen den Pflegekassen und den Pflegediensten verhandelt wird, ist sie unterschiedlich hoch. Es ist daher auf jeden Fall ratsam, sich vor Abschluss eines

Pflegevertrags von mehreren Pflegediensten einen Kostenvoranschlag über die gewünschten Pflegeleistungen geben zu lassen und zu vergleichen.

5.2. Versorgungsverträge und Vergütungsvereinbarungen der Bundesländer

Die Vergütung von Pflegeleistungen der ambulanten Pflege ist in jedem Bundesland in Versorgungsverträgen und Vergütungsvereinbarungen geregelt.

Die Vereinbarungen folgender Bundesländer können bei der jeweiligen Landesvertretung des Verbands der Ersatzkassen (vdek) heruntergeladen werden:

Baden-Württemberg: www.vdek.com/LVen/BAW.html > Themen > Pflege > Ambulante Pflege

Bayern: www.vdek.com/LVen/BAY.html > Themen > Pflege > Ambulante Pflege

Bremen: www.vdek.com/LVen/BRE.html > Themen > Pflege

Berlin: www.vdek.com/LVen/BERBRA.html > Themen > Pflege > Berlin

Hessen: www.vdek.com/LVen/HES.html > Themen > Pflege > Ambulante Pflege

Niedersachsen: www.vdek.com/LVen/NDS.html > Themen > Pflege > Ambulante Pflege

Nordrhein-Westfalen: www.vdek.com/LVen/NRW.html > Themen > Pflege > Ambulante Pflege

Rheinland-Pfalz: www.vdek.com/LVen/RLP.html > Themen > Pflege > Ambulante Pflege

Saarland: www.vdek.com/LVen/SAA.html > Themen > Pflege > Ambulante Pflege

Schleswig-Holstein: www.vdek.com/LVen/SHS.html > Themen > Pflege > Ambulante Pflege

Thüringen: www.vdek.com/LVen/THG.html > Themen > Pflege > Ambulante Pflege

6. Pflegedienste ohne Kassenvertrag

Pflegedienste, die mit Pflegekassen **keinen** Vertrag geschlossen haben, können trotzdem gegen Privatrechnung an den Pflegebedürftigen Pflegesachleistungen erbringen. Der Pflegebedürftige hat gegenüber der Pflegekasse dann einen Anspruch auf Erstattung von 80 % des jeweiligen Höchstbetrags. Das Sozialamt darf die Differenz **nicht** bezahlen. Der Pflegedienst ist verpflichtet, auf diese Tatsachen hinzuweisen (§ 91 SGB XI).

7. Praxistipp

Manchmal ist es einem Angehörigen nicht möglich, den schwer kranken Patienten alleine zu versorgen, selbst wenn ein ambulanter Pflegedienst mehrmals täglich zur Unterstützung nach Hause kommt. Für solche Fälle gibt es mehrere bundesweite Anbieter/Vermittler für 24-Stunden-Pflege, die man im Internet mit Suchbegriffen wie "24 Stunden Pflege Pflegekräfte" findet. Deutsche Pflegekräfte sind teurer als Haushalts- bzw. Pflegekräfte aus Osteuropa (Näheres unter [Häusliche Pflege > Ausländische Kräfte](#)), allerdings kann bei bestimmten Krankheiten das Beherrschen der Sprache zwingend nötig sein.

8. Wer hilft weiter?

- Adressen von ambulanten Pflegediensten erhalten Sie von den Pflegekassen.
- Eine Suchfunktion für ambulante Pflegedienste bietet auch der Verband der Ersatzkassen e.V. unter www.pflegelotse.de.
- Viele Wohlfahrtsverbände haben lokale Pflegedienste.
- Das Bundesfamilienministerium gibt einen kostenlosen Leitfaden heraus, der bei der Suche nach einem Pflegedienst unterstützen soll: "Auf der Suche nach der passenden Wohn- und Betreuungsform - Ein Wegweiser für ältere Menschen", zu bestellen unter Telefon: 01805 778090, E-Mail: broschuerenstelle@bmfsfj.bund.de oder zum Herunterladen unter www.bmfsfj.de > Service > Publikationen > Suche nach "Betreuungsform".

9. Verwandte Links

[Ratgeber Pflege](#)

[Ambulante Hospizdienste](#)

[Ambulante Palliativdienste](#)

[Pflegesachleistung](#)

[Leistungskomplexe](#)