

# Das große Angebot: Pflegedienste



Wen lasse ich in mein Haus?  
Die ambulante Pflege hat auch  
sehr viel mit Sympathie und  
Vertrauen zu tun.

*Wer soll es sein? Ein Blick in das Telefonbuch zeigt: Ambulante Pflegedienste ohne Ende. Wie in vielen Bereichen des Lebens, ist aber auch hier nicht alles Gold was glänzt. Wen lasse ich täglich in meinen Haushalt oder in den Haushalt meiner Eltern? Sympathie geht hier noch oft vor Qualifikation. Man will sich ja wohlfühlen mit diesen Menschen, die einen vielleicht noch Jahrzehnte begleiten werden. Und wenn man schon beim ersten Kontakt mit der Leiterin oder dem Leiter des Pflegedienstes ein ungutes Gefühl hat? Kurzum: Es ist wirklich nicht einfach. Und manchmal muss man den Mut haben, auch einen Pflegedienst schnell wieder zu wechseln.*

Ambulante Pflege bedeutet Pflege in den eigenen vier Wänden. Sie kann viele unterschiedliche Bereiche abdecken. Hierzu zählen Grundpflege und Hauswirtschaft, Krankenpflege wie auch Kinderkrankenpflege. Auch eine häusliche Betreuung auf dem Feld der psychiatrischen Pflege ist möglich. Sie als Gepflegter oder Angehöriger einer zu pflegenden Person entscheiden in Abstimmung mit dem Pflegedienst über den Umfang der Pflege.

Beachten Sie dabei: Sie sind Kunde für eine bezahlte Dienstleistung. Machen Sie diesen Tatbestand auch Ihren Eltern bewusst. Im Pflegedienst finden sich auch immer wieder Personen, denen es an Sensibilität mangelt. Dies liegt an engen Zeitvorgaben, genereller Ungeduld,

Sprachproblemen, jahrelanger Routine oder einem grundsätzlichen Unvermögen in diesem Beruf. Denn nicht jeder, der von Berufs wegen pflegt, ist auch dazu berufen.

### Mit wem haben Sie es zu tun?

Die Bestimmungen der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände und der Landesverbände der Krankenversicherungen regeln, wer in einem Pflegedienst tätig sein darf. Diese Regelungen sind von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich. Sie treffen somit auf echte Pflegefachkräfte (Gesundheits- und Krankenpfleger, Altenpfleger) wie auch Personen, die sich auf der Basis von z.B. einer zweijährigen Berufstätigkeit in einer verwandten Be-

**Das kann ein ambulanter Pflegedienst für Sie leisten**

- Beratung und Information über vorbeugende gesundheitliche Maßnahmen
- Organisation unterschiedlichster Hilfsmittel und Verpflegungsdienste
- Einrichtung und Schaltung von Notfall-Rufen im Haushalt
- Anleitung der Angehörigen zu pflegerischen Hilfsmaßnahmen
- Teil- oder Vollübernahme von Pflegeinterventionen (gezielte pflegerische Maßnahmen)
- Begleitung und Betreuung von Demenzkranken

rufsgruppe qualifiziert haben. Darüber hinaus werden Sie mit Pflegehilfskräften ohne spezifische Qualifikation in Kontakt kommen.

**Unterschiede**

Als von Angebot und Nachfrage lebende privatwirtschaftlich geführte Unternehmen müssen sich auch private Pflegedienste spezialisieren und ihre Dienstleistung gezielt vermarkten. Ambulante Pflegedienste bieten daher entweder Grundpflege und hauswirtschaftliche Betreuungsleistungen oder zusätzlich medizinische Leistungen (Behandlungspflege).

Das Angebot ist im medizinischen Bereich sehr unterschiedlich. Eine echte pflegefachliche Spezialisierung ist dabei selten. Fragen Sie also, wenn es für Sie wichtig ist, gleich beim ersten telefonischen Kontakt nach den Möglichkeiten einer intensivmedizinischen oder onkologischen (Krebs) Versorgung.

Wahl- und Serviceleistungen zählen zum Angebot nahezu eines jeden Pflegedienstes. „Essen auf Rädern“, Beratung, Friseur und Kosmetik, Versorgung von Pflanzen und Haustieren, Vermittlung von ehren-

amtlichen Helfern, z.B. für die Begleitung zum Arzt oder zum Einkaufen.

**Verträge mit Pflegediensten**

Verträge mit einem Pflegedienst sind für Sie keine Phantasie-Verträge. Erst mit dem Beitritt zum jeweiligen Landesrahmenvertrag, dem Abschluss eines Versorgungsvertrages und einer Vergütungsvereinbarung mit den Krankenkassen-Landesverbänden und den Arbeitsgemeinschaften der Pflegekassenverbände kommt das Geschäft eines Pflegedienstes für diesen ins Rollen. Ihr Vertrag mit dem Pflegedienst hat also eine echte, kontrollfähige Basis.

**Abrechnung der Grundpflege**

Die pflegerischen und hauswirtschaftlichen Tätigkeiten im Rahmen einer Pflegestufe richten sich dann nach dem Sozialgesetzbuch (SGB XI /SGB XII). Sie werden in einheitlichen Leistungskomplexen erbracht. Unterschiede können jedoch zwischen den Bundesländern bestehen. Ambulante Pflegedienste und Sozialverbände (z.B. Caritas) handeln die Höhe ihrer Vergütung mit den Pflegekassen und den Sozialhilfeträgern (z.B. Sozialamt) anhand der Pflegepunkte aus. Die einzelnen Hilfen im Rahmen eines Pflege-Moduls werden mit Punkten (Pflegepunkten) bewertet.

**Abrechnung von Behandlungspflegeleistungen**

Alle Behandlungspflegeleistungen, welche von einem Arzt verordnet werden müssen, richten sich nach dem Sozialgesetzbuch (SGB V). Sie werden, je nach Pflegekasse, anhand unterschiedlicher Pauschalen an den Pflegedienst vergütet. Die Leistungen der ambulanten Krankenpflege (Behandlungspflege) können vom Patienten nur auf Basis einer ärztlichen Verordnung beantragt werden. Die Krankenkasse muss diese immer vorab genehmigen.

**Kontrolle in der ambulanten Pflege**

Jeder Pflegedienst hat seine eigene Qualität und beschäftigt im Laufe der Zeit auch wechselnde Mitarbeiter. Weil die Mitarbeiter von Pflegediensten meist sehr eigenständig die Betreuung vor Ort anfahren, wahrnehmen und protokollieren, wird die Arbeit im Interesse der zu pflegenden Personen von der Zentrale des jeweiligen Pflegedienstes überwacht. So wird vermieden, dass Termine aus Versehen oder bewusst nicht wahrgenommen werden.

► **Grundpflege**

Sie wissen: Der individuelle Bedarf an Grundpflege ist entscheidend für die Einordnung eines Pflegebedürftigen in die Pflegestufen der Pflegeversicherung. Daraus resultiert dann die Kostenübernahme durch die Pflegekasse. Pflegebedürftige, die zum Beispiel zu mindestens drei verschiedenen Tageszeiten einen Hilfebedarf von mindestens 120 Minuten bei der Grundpflege und einen Gesamtpflegebedarf von mindestens 180 Minuten täglich benötigen, werden der Pflegestufe II zugeordnet. Siehe auch Seite 47 und 54. Der Leistungsumfang der Grundpflege ist in **Pflege-Module**

unterteilt. Diese werden einzeln bewertet und abgerechnet.

**Beispiel: Pflege-Modul „Ganzwaschung“**



Waschen, Baden, Duschen, Mund-, Zahn-, Lippenpflege, Rasieren, Haut-, Haarpflege, An- u. Auskleiden, An- und Ablegen von Körperersatzstücken, Aufräumen des Pflegebereichs.

## Ihr Weg zur häuslichen Pflege mit Pflegediensten

### A: Ein Beratungsgespräch führen

Besprechen Sie mit einer der vier Beratungseinrichtungen Ihre ganz persönlichen Fragen zum Thema Pflege.

#### 1. Pflegestützpunkte

Seit dem 1. Januar 2009 hat jeder Pflegebedürftige in Deutschland Anspruch auf neutrale und kostenlose Pflegeberatung. Wichtigste Träger dieser Beratung sind die unabhängigen Pflegestützpunkte. Übersicht Seite 89 und [www.bi-daheim.de/service/pflegestuetzpunkte.php](http://www.bi-daheim.de/service/pflegestuetzpunkte.php)

2. Kirchliche Beratungsstellen
3. Kommunale Beratungsstellen
4. Caritative Beratungsstellen

### B: Wohnortnahen Pflegedienst wählen

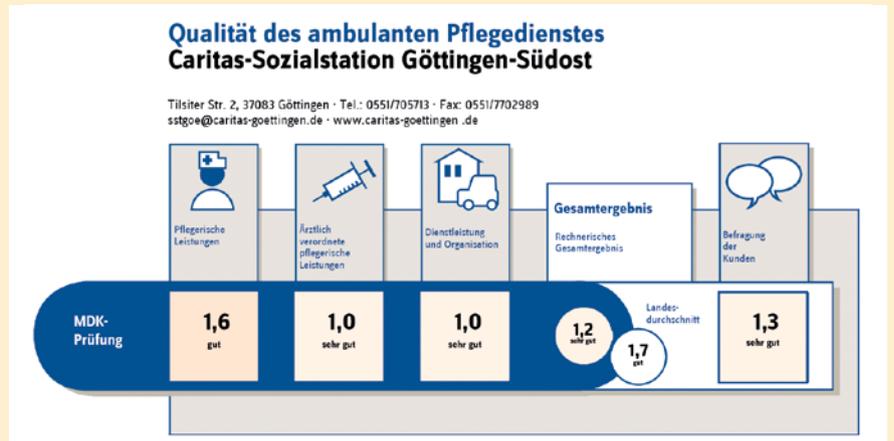
1 Haben Sie im Rahmen Ihres Beratungsgesprächs die für sich richtige Lösung gefunden, dann können Sie gezielt nach Pflegediensten in Ihrer Nähe suchen. Im Internet bieten sich Ihnen hierzu Übersichten (Transparenzberichte) von bewerteten Pflegediensten. Diese Bewertung wurde vom Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) vorgenommen. Hier die Portal-Adressen:

[www.aok-gesundheitsnavi.de](http://www.aok-gesundheitsnavi.de)  
[www.bkk-pflege.de](http://www.bkk-pflege.de)  
[www.pflegelotse.de](http://www.pflegelotse.de)

2 Überlegen Sie nun, nach der gezielten Auswahl mehrerer Pflegedienste in Ihrer Wohnortnähe oder in Wohnortnähe Ihrer zu pflegenden Angehörigen, welche Einrichtungen Sie gezielt anfragen wollen.

3 Fordern Sie dort telefonisch an:

- Information, ob die vom MDK bewerteten Leistungen noch angeboten werden
- Preisliste zu den Pflegeleistungen
- Muster des Pflegevertrags



Inhaltlich vorbildlich und übersichtlich: Bewertung eines Pflegedienstes auf dem Portal der bkk. In dieser Form bilden auch weitere Internet-Portale die Qualitätsbewertung des MDK ab.

4 Besuchen Sie nach Prüfung der Unterlagen die möglichen Pflegedienste Ihrer Wahl für ein ausführliches Informationsgespräch. Nichts ist unangenehmer, als mehrfach den Pflegedienst zu wechseln und dies z.B. der zu pflegenden Mutter als notwendige Maßnahme gegen deren eventuelle Widerstände zu vermitteln.

- Wie ist Ihr erster Eindruck?
- Kann der Pflegedienst alle 3 Pflegestufen abdecken?
- Wie hoch ist der Personalstand?
- Über welche Qualifikationen (Ausbildungen) verfügen die Mitarbeiter?
- Ist Flexibilität hinsichtlich Ihrer Wunschzeiten für die Pflegemaßnahmen gegeben?
- Können Sie sich darauf verlassen, dass Ihnen/Ihren Angehörigen, soweit möglich, stets die gleiche Person zugeteilt wird?
- Achten Sie bei Ihrem Besuch auf den Umgangston/Betriebsklima der Mitarbeiter
- Will man Sie zu einem Abschluss des Pflegevertrags drängen?
- Thema Notfall: Können Sie rund um die Uhr auf den Pflegedienst zugreifen?

**Die Kosten:** Viele Preislisten sind durchaus erklärungsbedürftig. Vermeiden Sie daher den Schock der ersten Abrechnung. Rechnen Sie gemeinsam mit dem Pflegedienst mehrere Optionen durch. Lassen Sie sich ein verbindliches Schlussangebot für den ersten Pflegemonat geben. Erst die Praxis wird dann zeigen, ob Preis und Leistung dem entsprechen, was der Papierform nach zu erwarten war.

**Ihr Pflegeplan:** Basis aller Berechnungen ist der Pflegeplan. Diesen arbeiten Sie gemeinsam mit dem Dienst aus. Dabei ergeben sich oft Punkte, die Sie auch selbst regeln können, sofern Ihr Angehöriger in Ihrer eigenen Wohnung oder in Ihrer Nähe lebt.

**Pflegevertrag:** Das Ergebnis aller Bemühungen ist dann der Pflegevertrag. Hier geht es um Genauigkeit: Leistungsbeschreibung und Kostenzuordnung, mögliche Eigenanteile Ihrerseits, also Kosten, die nicht über einen Leistungsträger (Pflegekasse/Sozialamt) abgerechnet werden, Abrechnungsfristen, Kündigungsmöglichkeiten.

*Und: Nicht hetzen! Hier geht es um Lebensqualität. Sie sind der Kunde!*

## § 120 SGB XI Pflegevertrag bei häuslicher Pflege

(1) Bei häuslicher Pflege übernimmt der zugelassene Pflegedienst spätestens mit Beginn des ersten Pflegeeinsatzes auch gegenüber dem Pflegebedürftigen die Verpflichtung, diesen nach Art und Schwere seiner Pflegebedürftigkeit, entsprechend den von ihm in Anspruch genommenen Leistungen, zu pflegen und hauswirtschaftlich zu versorgen (Pflegevertrag). Bei jeder wesentlichen Veränderung des Zustandes des Pflegebedürftigen hat der Pflegedienst dies der zuständigen Pflegekasse unverzüglich mitzuteilen.

(2) Der Pflegedienst hat nach Aufforderung der zuständigen Pflegekasse unverzüglich eine Ausfertigung des Pflegevertrages auszuhändigen. Innerhalb von zwei Wochen nach dem ersten Pflegeeinsatz kann der Pflegebedürftige den Pflegevertrag ohne Angabe von Gründen und ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Wird der Pflegevertrag erst nach dem ersten Pflegeeinsatz aus-

gehündigt, beginnt der Lauf der Frist nach Satz 2 erst mit Aushändigung des Vertrages.

(3) In dem Pflegevertrag sind wenigstens Art, Inhalt und Umfang der Leistungen einschließlich der dafür mit den Kostenträgern nach § 89 vereinbarten Vergütungen für jede Leistung oder jeden Leistungskomplex gesondert zu beschreiben.

(4) Der Anspruch des Pflegedienstes auf Vergütung seiner pflegerischen und hauswirtschaftlichen Leistungen ist unmittelbar gegen die zuständige Pflegekasse zu richten. Soweit die von dem Pflegebedürftigen abgerufenen Leistungen nach Satz 1 den von der Pflegekasse mit Bescheid festgelegten und von ihr zu zahlenden leistungsrechtlichen Höchstbetrag überschreiten, darf der Pflegedienst dem Pflegebedürftigen für die zusätzlich abgerufenen Leistungen keine höhere als die nach § 89 vereinbarte Vergütung berechnen.



### Ambulante Pflegedienste: Überblick

► **Ambulanter Pflegedienst:** Kombination aus Kranken- und Altenpflege, die den Pflegebedürftigen in dessen Wohnung versorgt.

► **Ansprechpartner:** Wohlfahrtsverbände, Kirchen, Kommunen sowie private Pflegedienste.

► **Leistungen:** Grundpflege, medizinische Behandlung, Haushaltshilfe, Organisation von Dienstleistungen

► **Differenzierung:** Nicht alle Pflegedienste bieten die gleiche Leistung an. Das Angebot kann zum Beispiel auf spezifische Krankheiten spezialisiert sein.

► **Einzelpflegekräfte:** Wenn die Einzelpflegekraft mit der Pflegekasse einen Versorgungsvertrag geschlossen hat, ist die Bezahlung durch die Kasse gewährleistet. Die Verpflichtung einer Einzelpflegekraft ist für die individuelle Betreuung eine gute Lösung.

► **Pflegevertrag:** Ohne Pflegevertrag geht es nicht. Auf diesen können Sie sich beru-

fen, wenn Leistungen nicht, nur teilweise oder falsch erbracht werden. Pflegedienste gestalten ihre Verträge eigenständig. Basis dieser Verträge sind Rahmenverträge der Länder. Der Vertrag kann jederzeit ohne Angabe von Gründen seitens des Pflegebedürftigen gekündigt werden. Kündigungsfristen zum jeweiligen Monatsende sind üblich.

► **Unterschrift zum Pflegevertrag:** Wenn der Angehörige mit unterschreibt, so haftet er, falls der Pflegebedürftige zahlungsunfähig wird.

► **Haftung des Pflegedienstes:** Mitarbeiter der Pflegedienste haben eine Berufshaftpflichtversicherung. Sie regelt die Schäden, die in der Verantwortung des Pflegepersonals liegen.

► **Was wird bezahlt?** Die Pflegekasse zahlt nur für die Sachleistungen der anerkannten Pflegestufe. Zusätzliche Leistungen muss der Pflegebedürftige privat tragen.



Malteser



Deutsches  
Rotes  
Kreuz



caritas

### Die großen Pflegedienstleister:

Malteser, Caritas, Rotes Kreuz, ...

In Deutschland sind über 11.000 ambulante Pflegedienste mit rund 220.000 Beschäftigten als Vertragspartner von Kranken- und Pflegeversicherungen zugelassen. 41 Prozent der ambulanten Pflegedienste werden von gemeinnützigen Trägern wie der Diakonie oder der Caritas betrieben. 58 Prozent sind private Pflegedienste. Die gemeinnützigen Träger betreuen heute gut 55 Prozent der Pflegebedürftigen.

Bevor die gewerblichen Anbieter von Pflegedienstleistungen auf den Plan traten, nahmen sich unter anderem von der Kirche getragene Einrichtungen der häuslichen Pflege an. Sie unterhalten heute meist so genannte Sozialstationen. Sozialstationen sind somit die Einrichtungen von privaten oder öffentlichen Trägern der Freien Wohlfahrtspflege.

Konfessionell zuzuordnen sind unter anderem die Caritas (1897) als Wohlfahrtsverband der katholischen Kirche und die Diakonie (1848), getragen vom Diakonischen Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland, letztere oft in Kooperation mit den Johannitern (1952).

Jedem bekannt ist auch die Arbeiterwohlfahrt (AWO). Sie wurde 1919 aus der SPD heraus mit dem Ziel geboren, die Armenpflege des Kaiserreichs abzulösen und die Idee der Selbsthilfe und Solidarität in eine moderne Wohlfahrtspflege hinein zu tragen. In das Jahr 1919 fällt auch die Gründungsidee des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes (DPWV). Die ambulanten Pflegedienste des Roten Kreuzes (1863) kennt nahezu jeder Bürger. Die Geburtsstunde des Malteserordens liegt bereits im Jahr 1048.