

2007

Forderungskatalog für die Gestaltung von ambulanten Pflegeverträgen

Grundsätzliche Anforderungen:

- Die Vertragsklauseln müssen transparent und klar verständlich sein.
- Die Rechte und Pflichten des Pflegebedürftigen müssen deutlich erkennbar sein.

Die Forderungen im Einzelnen:

1. Klare Leistungsbeschreibungen

- Die Leistungen und die Leistungszeit samt Angabe der Uhrzeit sind genau zu bestimmen

2. Transparente Darstellung der Kosten

- Der zu tragende Eigenanteil ist separat auszuweisen und genau zu berechnen.
- Es darf keine pauschale, subsidiäre Zahlungspflicht des Pflegebedürftigen eintreten, wenn die Pflegekasse eine Zahlungspflicht ablehnt und dies im Verantwortungsbereich des Dienstes liegt.
- Die Investitionskosten sind, wie gesetzlich vorgeschrieben, auf betriebsnotwendige Ausgaben zu begrenzen. In Bezug auf die Kostenkalkulation ist Transparenz herstellen, z. B. durch die Möglichkeit der Einsichtnahme in die Kalkulation und des Umlagemaßstabes.

- Preisänderungen sind nur unter engen Voraussetzungen zu ermöglichen. Insbesondere unter Berücksichtigung des Verbots der Rückwirkung, einer An-kündigungsfrist von vier Wochen, einer Begründungspflicht und des Angemes-senheitskorrektivs.

3. Keine kurzen Zahlungsfristen zu Lasten der Verbraucher

4. Genaue Regelungen der Ausfallkosten

- Der Pflegebedürftige sollte die Möglichkeit erhalten, dem Pflegedienst innerhalb einer kurzen Frist (wenige Stunden) kostenfrei abzusagen.
- Die Zahlungspflicht des Pflegebedürftigen tritt nur verschuldensabhängig ein.
- Die Höhe ist auf die tatsächlich anfallenden Kosten beschränkt.
- Dabei soll keine Pauschalierung von Schadensersatzansprüchen erfolgen, wie zum Beispiel der Pflicht, 20,00 € bei kurzfristiger Absage zu zahlen.

5. Keine Haftungsbegrenzungen

- Insbesondere soll keine Haftungsbeschränkung bei Schlüsselverlust vereinbart werden.
- Haftungshöchstgrenzen sollten nicht Bestandteil von Verträgen sein.

6. Ruhen des Vertrages bei Krankenhausaufenthalt oder vorübergehender Auf-nahme in eine stationäre Einrichtung

7. Unmittelbare Beendigung des Vertrages bei Tod oder dauerhafter Aufnahme in eine stationäre Einrichtung

8. Kündigungsfristen

- Der Pflegebedürftige kann jederzeit und ohne Einhaltung einer Frist kündigen.
- Der Pflegedienst muss eine Kündigungsfrist von einem Monat einhalten.

9. Datenschutz

- Kundendaten sind streng vertraulich zu behandeln.
- Die Weitergabe von Daten ist nur im Einzelfall und nur mit Einverständnis des Pflegebedürftigen gestattet. Ein generelles Einverständnis zur Datenweitergabe sollte es nicht geben.
- Der Pflegedienst ist verpflichtet, den Pflegebedürftigen über eine Datenübermitt-lung zu unterrichten.

10. Angemessener Umgang mit offenen Forderungen

- Die Abtretbarkeit einer offenen Forderung muss beschränkt sein. Auf die Einschaltung eines Inkassounternehmens muss verzichtet werden.

11. Zugang zur Pflegedokumentation

- Es besteht die Erlaubnis für Vertragsparteien und nahe Angehörige, in die Pflegedokumentation Einsicht zu nehmen und Kopien anzufertigen (auch nach dem Tod des Pflegebedürftigen).

Forderungskatalog gegenüber der Politik

1. Klarheit schaffen im Vertragbereich

Regelungen zum besonderen Dienstleistungsrecht sollten in das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) aufgenommen werden, die auch für die ambulanten Pflegeverträge anwendbar sind. Insbesondere sollte Folgendes enthalten sein:

- genaue Regelungen zur Leistungsbeschreibung und zu Preiserhöhungen (ähnlich wie in § 7 HeimG)
- konkrete Regelungen zu den Ausfallkosten
- Einführung einer Verschuldensvermutung zulasten des Pflegedienstes im Haftungsfall
- Ruhen des Vertrages bei einem Krankenhausaufenthalt des Pflegebedürftigen oder dessen vorübergehenden Aufenthalts in einer stationären Einrichtung
- interessengerechte Kündigungsrechte
- Beendigung der vertraglichen Verpflichtung mit Tod des Pflegebedürftigen oder seiner dauerhaften Aufnahme in einer stationären Einrichtung

2. Keine Schaffung von normativen Vorschriften durch den Gesetzgeber, die zulasten der Pflegebedürftigen die Investitionskosten als Pauschale festlegen

Landesförderungen in diesem Bereich sollte ausgedehnt werden.

Die Transparenz für die Verbraucher im Rahmen der Investitionskosten ist zu erhöhen, ggf. der Genehmigungsvorbehalt zu erweitern.

3. Kostentransparenz herstellen

Unterschiedliche Abrechnungssysteme in den Bundesländern sollten vereinheitlicht werden. Vor allem muss gesichert sein, dass Verbraucher Ihre Rechnungen überprüfen können.

4. Die unabhängige Beratung von Pflegebedürftigen muss ausgebaut werden

5. Rechte der Verbraucher stärken

Beim Abschluss von Verträgen auf der „Vereinbarungsebene“ zwischen Kassen und Leistungserbringer sollten Interessenvertreter der Verbraucher Beteiligungs- bzw. Prüfrechte erhalten.