

BÜROKRATIEABBAU IN DER HÄUSLICHEN PFLEGE

Maßnahmenvorschläge des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) für Bürokratieabbau und mehr Transparenz

3. September 2025

VERBRAUCHERRELEVANZ

Sachleistungen, Entlastungsbetrag, Verhinderungspflege, Kurzzeit-, Tages- oder Nachtpflege: Wer soll da noch durchblicken? Das Leistungssystem der Sozialen Pflegeversicherung ist für Pflegebedürftige viel zu kompliziert. Die Vielzahl teilweise kleiner, kombinierbarer oder sich gegenseitig ausschließender Leistungsansprüche und deren mannigfache Anspruchsvoraussetzungen gleichen einem undurchdringbaren Leistungsdschungel. Die Bürde der Pflegebedürftigkeit lastet schwer genug. Kommen komplizierte, bürokratische Regelungen hinzu, schließt das Betroffene von der pflegerischen Versorgung aus. Wenn eine Inanspruchnahme dringend benötigter Leistungen aufgrund von Unkenntnis und Bürokratie unterbleibt, kommt der Staat seiner menschlichen Daseinsvorsorge nicht nach.

DER VZBV FORDERT:

Um eine versteckte Rationierung zu verhindern, müssen die bestehenden Bestimmungen auf den Prüfstand. Der Verbraucherzentrale Bundesverband fordert den Abbau komplizierter, bürokratischer Regelungen und die Etablierung transparenter, Verbraucherschützender Maßnahmen.

❖ Unabhängige Pflege(rechts)beratung ausbauen und stärken

Der Mangel an unabhängigen Beratungsangeboten in der Pflege führt auch zu einem Mangel in der Versorgungssituation der Pflegebedürftigen. Die Verbraucher:innen dürfen in diesem komplexen und intransparenten Dschungel der Leistungsansprüche nicht allein gelassen werden. Stärker als andere Gruppen benötigen die Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen aufgrund ihrer Einschränkungen und besonderen Schutzbedürftigkeit niedrigschwelligen Zugang und unabhängige Beratungsangebote zum Pflege- und Pflegevertragsrecht.

❖ Pflege- und Entlastungsbudget einführen

Aktuell haben Pflegebedürftige eine Vielzahl teilweise einzelner, kombinierbarer oder sich gegenseitig ausschließender Leistungsansprüche. Es braucht eine flexiblere, unbürokratische Leistungsgestaltung in der ambulanten Pflege: Statt vieler singulärer Ansprüche sollten alle Leistungen der SPV in zwei Budgets zusammengelegt werden: ein Pflegebudget zur selbstbestimm-

ten Verwendung der Pflegebedürftigen und ein Entlastungsbudget zur Entlastung der pflegenden An- und Zugehörigen, die abhängig vom Pflegegrad eine flexible und bedarfsgerechte Ausschüttung der Leistungen ermöglichen.

❖ **Hürden für Entlastungsbetrag senken**

Pflegebedürftige sollten den Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI von monatlich 131 Euro unbürokratisch in allen Pflegegraden auch für nicht-professionelle Hilfen, zum Beispiel für nachbarschaftliche Unterstützung, gegen Kostennachweis einsetzen dürfen. Gerade Pflegebedürftige, die damit Hilfen im Haushalt finanzieren möchten, haben es schwer, einen nach Landesrecht anerkannten Dienst oder ehrenamtliche Helfer:innen zu finden. Es existieren nur wenige Angebote zur Unterstützung im Alltag (AZUA), und die aufwendigen Zulassungskriterien für ehrenamtliche Helfer:innen schrecken viele Menschen ab. Die häufig sehr engen Vorgaben auf Länderebene schränken den Personenkreis und die Inanspruchnahme zudem unnötig ein. Eine freie Verfügbarkeit stärkt die Nachbarschaftshilfe, entlastet Angehörige und sichert die Versorgung daheim.

❖ **Ambulante Pflegeverträge verbraucherfreundlich ausgestalten**

Ambulante Pflegeverträge nach §120 SGB XI müssen in ihrer Gestaltung eine verständliche und konkrete Beschreibung der Leistungen mit Angaben zur Dauer und Häufigkeit und den dazugehörigen Kosten enthalten. Diese Gestaltungsvorgaben fördern Transparenz, Sicherheit und Vertrauen zwischen den beteiligten Vertragsparteien.

❖ **Alle Verträge über Pflege- und Betreuungsleistungen gemeinsam in einem Gesetz regeln**

Während für Betreuungs- und Heimverträge mit dem Gesetz von Verträgen über Wohnraum mit Pflege- oder Betreuungsleistungen (WBVG) bereits eine einschlägige gesetzliche Regelung existiert, fehlt für die ambulante Pflege ein solcher rechtlicher Rahmen. Dies führt für die pflegebedürftigen Menschen und ihre Angehörigen zu großen praktischen Problemen und verhindert die Wahrnehmung ihrer Rechte. So sind sie beispielsweise bei einer einseitigen Kündigung des ambulanten Pflegedienstes von einem Tag auf den anderen schutzlos. Angesichts der zahlreichen Überschneidungen zwischen ambulanter und stationärer Pflege sollte das WBVG zu einem zentralen Verbraucherschutzgesetz für Verträge über Pflege- und Betreuungsleistungen umgestaltet werden. Klare Vorgaben und Standards würden beide Vertragsparteien rechtlich absichern, Missverständnisse und Streitigkeiten vermeiden helfen und den Aufwand für alle Beteiligten mindern.

❖ **Verbraucher bei Pflegedienstausfällen schützen**

Bei Versorgungsausfällen ambulanter Pflegedienste sollten Pflegebedürftige einen Anspruch auf Ersatz und Kostenerstattung gegenüber ihrer Pflegekasse erhalten. Damit Pflegebedürftige nicht schutzlos dastehen, sondern sich zumindest übergangsweise anderweitig Unterstützung holen können, sollten sie für längstens drei Monate auf Antrag bei ihrer Pflegekasse einen Anspruch auf Kostenerstattung erhalten. Die Höhe des Kostenerstattungsanspruchs sollte der Höhe des ambulanten Sachleistungsbetrags des jeweiligen Pflegegrades entsprechen. So könnten die Verbraucher:innen die Leistungen anderer professioneller Leistungserbringer oder Personen ohne Qualifikation (zum Beispiel Angehörige, Nachbar:innen) in Anspruch nehmen.

Kontakt

*Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.*

Team Gesundheit und Pflege

Gesundheit@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und
im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden
Einträge [hier](#) und [hier](#).*