



Deutsche Stiftung Patientenschutz  
für Schwerstkranke, Pflegebedürftige und Sterbende

# Patientenschutz Info-Dienst

Ausgabe 4/2018, 8. August 2018

## Eckpunkte für eine gesetzliche Regelung ambulanter Pflegeverträge

Um die Leistungen bei der häuslichen Pflege festzulegen, schließen Pflegebedürftige und Pflegedienste einen ambulanten Pflegevertrag. Doch die gesetzlichen Anforderungen an solche Verträge sind lückenhaft. Im Elften Sozialgesetzbuch (SGB XI) werden in § 120 allenfalls Mindestanforderungen formuliert. Darüber hinaus finden die allgemeinen Regelungen zum Dienstvertrag in §§ 611 ff. im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) Anwendung. An zahlreichen Stellen im BGB – etwa beim sozialen Mietrecht – werden Bürger<sup>1</sup> besonders geschützt. Vergleichbare gesetzliche Vorschriften zum Schutz der pflegebedürftigen Menschen aber fehlen. Im Koalitionsvertrag wurde nun angekündigt, die Rechte der Verbraucher bei ambulanten Pflegeverträgen zu stärken. Dies ist dringend notwendig. So treten immer wieder Fälle auf, in denen ambulante Pflegedienste kurzfristig den Pflegevertrag kündigen. Davon betroffenen Pflegebedürftigen steht die Deutsche Stiftung Patientenschutz regelmäßig zur Seite.

### Rechte der Pflegebedürftigen stärken

Für pflegebedürftige Menschen wird es immer schwerer, einen ambulanten Pflegedienst zu finden. Es mangelt an Anbietern und Pflegepersonal fehlt allerorten. Das macht Pflegebedürftige und ihre Angehörigen besonders abhängig von ambulanten Pflegediensten. Für sie ist daher ein besonderer Schutz erforderlich. Erhöht etwa der Pflegedienst kurzfristig oder gar rückwirkend das Entgelt, geraten Pflegebedürftige und ihre Angehörigen schnell in eine schwierige Situation. Wenn ein Pflegevertrag kurzfristig gekündigt wird, müssen Pflegebedürftige schnellstmöglich Ersatz finden. Aufgrund der angespannten Marktlage ist dies oft nicht möglich. Findet sich kein neuer Pflegedienst und können Angehörige nicht einspringen, bleibt als letzter Ausweg nur der Umzug in ein Pflegeheim.

### Eigenständiges Gesetz auf Bundesebene schaffen

Die Deutsche Stiftung Patientenschutz fordert daher die Rechte von Pflegebedürftigen bei ambulanten Pflegeverträgen zu stärken. Dazu braucht es ein eigenständiges Bundesgesetz, das dem „Gesetz zur Regelung von Verträgen über Wohnraum mit Pflege- oder Betreuungsleis-

---

<sup>1</sup> Hinweis: Sofern bei Personenbezeichnungen nur die männliche Form gewählt wurde, beziehen sich die Angaben jeweils auf Angehöriger beider Geschlechter.

#### Impressum

Patientenschutz Info-Dienst wird verlegt von der Deutschen Stiftung Patientenschutz  
Redaktion: Dr. Florian Dimer, Christine Eberle, Herbert Möller, Rieke Sturzenegger, Tim Wallentin

Vorstand: Eugen Brysch (V. i. S. d. P.)

Informationsbüro Berlin: Telefon 030 28444840, Telefax 030 28444841

info@stiftung-patientenschutz.de, www.stiftung-patientenschutz.de

Die Deutsche Stiftung Patientenschutz ist eine Stiftung bürgerlichen Rechts. Sie ist vom Finanzamt Dortmund-Ost mit Steuerbescheid vom 10.03.2017, 31759413835, als gemeinnützige und mildtätige Körperschaft anerkannt.



tungen“ (WBVG) für die stationäre Pflege vergleichbar ist. Die gesetzlichen Regelungen sollten für alle Verträge zwischen ambulanten Pflegediensten (gemäß § 71 Abs. 1 i.V.m. § 72 Abs. 1 Satz 1 SGB XI) und pflegebedürftigen Menschen anwendbar sein. Auch für selbstorganisierte Pflege-WGs müssen sie gelten, sobald dort ambulante Pflegedienste tätig sind. Dies gilt ebenso für ambulante Betreuungsdienste, sofern sie als zugelassene Leistungserbringer im Bereich der Pflegeversicherung anerkannt werden, wie im Referentenentwurf zum Terminservice- und Versorgungsgesetz (TSVG, Stand: 23.07.2018) vorgesehen. Die Eckpunkte für ein neues Bundesgesetz zur Regelung ambulanter Pflegeverträge werden im Folgenden beschrieben.

## 1. Vertragsschluss

Wird die Unterstützung eines ambulanten Pflegedienstes oder der Wechsel eines Dienstes nach Kündigung notwendig, ist oft Eile geboten. Pflegebedürftige und ihre Angehörigen sind durch die akute Krankheits- und Pflegesituation schwer belastet. Bisweilen unterzeichnen sie vorschnell einen Pflegevertrag, selbst ohne die eigenen Rechte und Pflichten hinreichend zu kennen. Auch informieren die Pflegedienste oft nicht umfassend. So schöpfen diese Verträge zumeist den vollständigen Anspruch auf Pflegesachleistungen aus. Der Pflegebedürftige muss aber nicht die komplette Leistung über den Pflegedienst in Anspruch nehmen. Die Leistung kann auch kombiniert werden, beispielsweise mit dem Pflegegeld oder anteilig für Betreuungs- und Entlastungsangebote. Das wissen aber Pflegebedürftige und ihre Angehörigen häufig nicht. Der Referentenentwurf zum Terminservice- und Versorgungsgesetz sieht zudem vor, ambulante Betreuungsdienste einzuführen. Dann wären zusätzliche Kombinationen mit mehreren Leistungserbringern möglich. Auch gibt es Fälle, in denen auf einen schriftlichen Vertrag komplett verzichtet wird.

Daher fordert die Deutsche Stiftung Patientenschutz:

- Die Informationspflichten vor Vertragsschluss sind gesetzlich festzulegen. Die Regelung soll sich an § 3 WBVG orientieren, der die Informationspflichten vor Vertragsabschluss im stationären Bereich bestimmt.
- Ambulante Pflegeverträge müssen zwingend schriftlich geschlossen werden und dem Pflegebedürftigen ist ein Vertragsexemplar auszuhändigen.
- Die Verträge müssen klar und verständlich aufgebaut und abgefasst sein.
- Sie sind grundsätzlich auf unbestimmte Zeit zu schließen.
- Im Vertrag ist zu vermerken, ob für den Fall einer Geschäftsunfähigkeit des Pflegebedürftigen vorgesorgt ist, beispielsweise durch eine Vorsorgevollmacht oder eine Betreuungsverfügung.
- Tritt die Geschäftsunfähigkeit ein und es gibt keine Bevollmächtigten, ist der Pflegedienst zu verpflichten, beim Betreuungsgericht eine Betreuung anzuregen sowie über eine vorliegende Betreuungsverfügung zu informieren.

## 2. Leistungsbeschreibung

In Pflegeverträgen werden die vereinbarten Leistungen des Pflegedienstes dargestellt. Doch für diese Leistungsbeschreibungen gibt es keine standardisierten Anforderungen. Das macht es auf der Suche nach einem geeigneten Anbieter schwer, deren Angebote und Leistungen zu vergleichen. Auch ist oft nicht ausgewiesen, was die Pflegekasse bezahlt und welcher Teil der Kosten selbst aufgebracht werden muss. Pflegebedürftige und ihre Angehörigen erfahren nicht selten erst durch die erste Rechnung die von Ihnen zu tragenden Kosten. Hier ist mehr Transparenz dringend nötig.

Daher fordert die Deutsche Stiftung Patientenschutz:

- Die Leistungsbeschreibungen in einem ambulanten Pflegevertrag müssen standardisiert geregelt werden. Dies dient auch dazu, dass die Angebote unterschiedlicher Pflegedienste miteinander vergleichbar sind.
- Die Leistungen der Pflegekasse sowie die selbst zu zahlenden Eigenanteile sind im Vertrag jeweils gesondert darzustellen.
- Pflegeverträge müssen Angaben dazu enthalten, in welchem Zeitkorridor die Leistung erbracht wird, damit Pflegebedürftige und ihre Angehörigen den Tagesablauf planen können.

## 3. Entgelterhöhungen

In der stationären Pflege gibt es klare Regeln, was das Heim bei einer Erhöhung der Entgelte beachten muss. In der ambulanten Pflege ist dies nicht der Fall. Pflegebedürftige erfahren Preissteigerungen oft erst auf ihrer Abrechnung. Auch kommt es vor, dass Entgelte rückwirkend, also für bereits erbrachte Leistungen, erhöht werden.

Daher fordert die Deutsche Stiftung Patientenschutz:

- Das Gesetz muss klare Vorgaben zur Ankündigung und Umsetzung von Entgelterhöhungen enthalten.
- Die Erhöhungen dürfen nicht rückwirkend gelten, sondern müssen vier Wochen zuvor schriftlich angekündigt und begründet werden.
- Auch in den weiteren Punkten soll sich die Regelung an § 9 WBVG orientieren, der die Voraussetzungen für Entgelterhöhungen im stationären Bereich festlegt.

## 4. Änderungen des Pflegebedarfs

Mehr Hilfebedarf verursacht gleichzeitig höhere Kosten. Damit steigt auch der Anteil, den der Pflegebedürftige selbst aufbringen muss. Trotzdem wird bei einem geänderten Pflegebedarf nur selten ein schriftliches Angebot über die neuen Leistungen vorgelegt und der Pflegevertrag angepasst. Doch ohne eine schriftliche Vertragsanpassung ist schnell nicht mehr nachvollziehbar, in welchem Umfang mehr geleistet wurde und wie sich die Abrechnungen zusammensetzen.



Daher fordert die Deutsche Stiftung Patientenschutz:

- Bei Änderungen des Pflegebedarfs ist der Vertrag schriftlich anzupassen. Der Pflegedienst hat ein entsprechendes Angebot zu unterbreiten. Für die ambulante Pflege sind Regelungen vergleichbar zu § 8 WBG für den stationären Bereich einzuführen. Hinsichtlich der Informationspflichten und Leistungsbeschreibungen sind die geltenden Grundsätze für einen neuen Vertragsabschluss einzuhalten.

## 5. Pflegedokumentation, Leistungsnachweise

Die Leistungsnachweise dienen der Abrechnung zwischen Pflegedienst und Pflegekasse. Sie werden zuvor vom Pflegebedürftigen oder seinem Vertreter unterschrieben. Diese Unterschrift erfolgt nicht selten ohne Möglichkeit, die eingetragenen Leistungen anhand der Pflegedokumentation zu überprüfen. Gelegentlich werden die Nachweise sogar Pflegebedürftigen zur Unterschrift vorgelegt, die selbst nicht mehr geschäftsfähig sind und die deren Richtigkeit deshalb nicht bestätigen können.

Daher fordert die Deutsche Stiftung Patientenschutz:

- Pflegebedürftige und rechtliche Vertreter oder Betreuer müssen einen Rechtsanspruch auf eine Kopie der Leistungsnachweise erhalten. Für Erben gilt dies auch nach dem Tod des Pflegebedürftigen.
- Die Pflegedokumentation hat stets bei den Pflegebedürftigen zu verbleiben. Sie muss künftig Eigentum des Pflegebedürftigen werden. Die Pflegebedürftigen, ihre rechtlichen Vertreter oder Betreuer haben so immer die Möglichkeit, die monatlichen Leistungsnachweise vor Unterschrift zu überprüfen und mit der Pflegedokumentation zu vergleichen.
- Wenn der Pflegebedürftige nicht mehr geschäftsfähig ist, wird der Leistungsnachweis durch den rechtlichen Vertreter oder Betreuer unterschrieben.
- Soweit der Pflegedienst auch Leistungen nach SGB V abrechnet, hat er eine Kopie der entsprechenden Leistungsnachweise dem Pflegebedürftigen, dem rechtlichen Vertreter oder Betreuer zu übergeben.
- Mit Blick auf die voranschreitende Digitalisierung ist zügig ein Konzept für vergleichbare Regelungen, insbesondere zum Zugriff der Pflegebedürftigen auf digitale Pflegedokumentationen und Leistungsnachweise, zu entwickeln.

## 6. Kündigung und Beendigung der Verträge

Die Kündigungsregeln werden in der Regel vom Pflegedienst in den Pflegevertrag diktiert. Entsprechend unterschiedlich werden die Kündigungsfristen für Pflegedienste in der Praxis gehandhabt. Dies ist eine grobe Benachteiligung der Verbraucher. Kurzfristige Kündigungen stellen Pflegebedürftige und ihre Angehörigen vor große Probleme, da es oft schwer ist, geeigneten Ersatz zu finden. Zudem drohen Anbietern praktisch keine Konsequenzen, auch wenn eine außerordentliche Kündigung nur vorgeschobene Gründe hat.

Daher fordert die Deutsche Stiftung Patientenschutz:

- Die Kündigungsfristen für ambulante Pflegeverträge sind gesetzlich einheitlich zu regeln.
- Für Pflegedienste ist eine ordentliche Kündigungsfrist von mindestens 6 Wochen vorzuschreiben. So bleibt genug Zeit, einen neuen Pflegedienst zu finden.
- Aus wichtigen Gründen sind auch außerordentliche Kündigungen durch den Pflegedienst möglich. Der Pflegedienst hat dann jedoch eine Nachweispflicht für diese Gründe gegenüber dem Pflegebedürftigen und der Pflegekasse. Kommt er dieser Pflicht nicht innerhalb von 4 Wochen nach, hat er eine Vertragsstrafe in Höhe von 5.000 EUR zu zahlen. Schadensersatzansprüche bleiben hiervon unberührt.
- Pflegebedürftige müssen zu jeder Zeit ohne Angabe von Gründen fristlos kündigen können.
- Stirbt der Pflegebedürftige oder wechselt er dauerhaft in stationäre Pflege, muss der Vertrag automatisch enden.

## 7. Haftungsfragen

Ambulante Pflegedienste versuchen nicht selten, sich durch Klauseln vor Haftungsrisiken zu schützen. Manche Pflegedienste schließen die Haftung nicht nur beim Verlust eines Wohnungsschlüssels aus, sondern auch bei Pflegefehlern, wenn eine ihrer Pflegekräfte fahrlässig gehandelt hat. Dies verstößt bereits heute gegen geltendes Recht, und zwar gegen die Vorschriften für Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB). Doch Pflegebedürftige vertrauen in der Regel darauf, dass Klauseln im Vertrag dem geltenden Recht entsprechen. Daher machen sie in diesen Fällen selten von ihrem Recht auf Schadensersatz Gebrauch.

Daher fordert die Deutsche Stiftung Patientenschutz:

- Es ist gesetzlich festzuschreiben, dass der Pflegedienst unbeschränkt für Fehler seines Personals haftet.
- Die Haftung des Pflegedienstes für Schäden, die im Zusammenhang mit dem Pflegeeinsatz entstehen, darf nicht beschränkt oder begrenzt werden. Auch darf die Haftung für den Verlust des ausgehändigten Wohnungsschlüssels nicht beschränkt sein.

## 8. Ausfallkosten

Bisweilen wird der Einsatz des Pflegedienstes kurzfristig durch eine der Vertragsparteien abgesagt. Das verursacht bei der anderen Seite möglicherweise Kosten, die in Rechnung gestellt werden können. Sagt der Pflegedienst ab, muss der Pflegebedürftige nachweisen, welche Kosten ihm entstanden sind. Nur so bekommt er Schadensersatz. Wenn allerdings der Pflegebedürftige kurzfristig absagt, erhält er häufig direkt Rechnungen des Pflegedienstes. Oftmals auch für Kosten, die gar nicht angefallen sind. Dies gilt beispielsweise für die An- und Abfahrt oder für den Verbrauch von Pflegematerial. Teilweise wird im Vertrag auch ein Pauschalbetrag als Schadensersatz vereinbart. Diese Pauschale darf nach geltendem Recht den zu erwartenden Schaden nicht überschreiten. Ist dem Pflegedienst im konkreten Fall aber tatsächlich ein geringerer Schaden entstanden, muss der Pflegebedürftige dies nachweisen. Eine solche

Regelung ist nicht verbraucherfreundlich, denn dem Pflegebedürftigen ist der Nachweis in der Regel nur schwer möglich.

Daher fordert die Deutsche Stiftung Patientenschutz:

- Für Pflegebedürftige ist eine Regelung zu schaffen, dass sie einen Einsatz mindestens 12 Stunden vorher kostenfrei absagen können.
- Verschuldet der Pflegebedürftige einen kurzfristigen Ausfall, darf der Pflegedienst nur die tatsächlich entstandenen Kosten in Rechnung stellen (beispielsweise keine Fahrtkosten, es sei denn, sie sind tatsächlich entstanden / Schadensminimierungspflicht).
- Pauschale Schadensersatzforderungen der Pflegedienste sind für ambulante Pflegeverträge zu untersagen.
- Es sind einheitliche Regelungen zum Ruhen des Vertrages bei Krankenhausaufenthalten oder zeitweiser stationärer Pflege zu treffen.

## 9. Schweigepflicht, Datenschutz

Es ist sinnvoll, dass sich Pflegekräfte und behandelnde Ärzte über den Gesundheitszustand und die Pflegesituation austauschen können. Dazu müssen sie jedoch durch den Pflegebedürftigen von der Schweigepflicht entbunden werden. Das gleiche gilt für den Fall, dass der Pflegedienst Leistungen einer Apotheke oder eines Sanitätshauses vermittelt oder koordiniert. In ambulanten Pflegeverträgen ist dies oft nicht geregelt. Gibt es dazu keine klaren Vereinbarungen, kann dies zudem die Wahlfreiheit des Pflegebedürftigen für solche Dienstleister einschränken.

Daher fordert die Deutsche Stiftung Patientenschutz:

- Die Schweigepflichtsentbindung ist im Vertrag zu regeln. Damit kann der Pflegebedürftige den Pflegedienst zielgenau und transparent zur Erfüllung seiner Aufgaben von der Schweigepflicht gegenüber Angehörigen, Ärzten und weiteren Personen entbinden.
- Auf jeden Fall muss gesetzlich festgeschrieben werden, dass Pflegebedürftige bzw. ihre Bevollmächtigten oder Betreuer die Entbindung von der Schweigepflicht jederzeit zurücknehmen können.
- Die Verträge müssen strenge Regelungen zum Umgang mit den Daten der Pflegebedürftigen enthalten, insbesondere zur Sicherung, zur Weitergabe und Übermittlung an Dritte. Jede Weitergabe von Daten unterliegt dem Zustimmungserfordernis des Pflegebedürftigen.
- Der Vertrag muss eine Klausel enthalten, die sicherstellt, dass die Voraussetzungen des Bundesdatenschutzgesetzes und des Sozial-Datenschutzes eingehalten werden.

## Weitere Änderungen

Neben den genannten Anforderungen an ein neues Bundesgesetz für ambulante Pflegeverträge sind gegebenenfalls Folgeanpassungen in § 120 SGB XI erforderlich. Schließlich sollte in



§ 89 SGB XI geregelt werden, dass die Interessenvertretung der Pflegebedürftigen in geeigneter Weise bei den Vergütungsverhandlungen zwischen Anbietern und Kostenträgern beteiligt wird. Zur weiteren Stärkung der Verbraucherrechte ist im BGB zudem eine Beweislastumkehr zulasten des Pflegepersonals für alle Pflegefehler festzuschreiben. Gleichlautende Regelungen sind für ärztliche Behandlungsfehler zu treffen.