



## Marktcheck

Angebote der ambulanten Pflegedienste im Rahmen des Entlastungsbetrages (§ 45b Absatz 1 Nr. 3 SGB XI)

Eine Untersuchung des Projekts „**Marktprüfung ambulante Pflegeverträge**“ unter der Leitung der Verbraucherzentrale Berlin in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen Brandenburg und des Saarlandes in Form einer Anbieterbefragung

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b>	<b>- 3 -</b>
<b>2. Aufgabenstellung</b>	<b>- 3 -</b>
<b>3. Zusammenfassung der Untersuchung</b>	<b>- 3 -</b>
<b>4. Marktlage</b>	<b>- 4 -</b>
<b>5. Bisherige Erkenntnisse im Projekt</b>	<b>- 7 -</b>
<b>6. Fragestellungen und Ziel des Marktchecks</b>	<b>- 8 -</b>
<b>7. Aufbau und Durchführung des Marktchecks</b>	<b>- 9 -</b>
<b>8. Ergebnisse</b>	<b>- 14 -</b>
<b>9. Fazit</b>	<b>- 22 -</b>
<b>10. Tipps für Verbraucher*innen</b>	<b>- 24 -</b>
<b>11. Abbildungsverzeichnis</b>	<b>- 27 -</b>
<b>12. Quellen</b>	<b>- 27 -</b>
<b>13. Anhang</b>	<b>- 28 -</b>

## 1. Einleitung

Der im Herbst 2017 durchgeführte Marktcheck widmete sich den Leistungen der ambulanten Pflegedienste im Rahmen des Entlastungsbetrages. Er wurde im Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ durchgeführt.

Das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) geförderte Projekt klärt Pflegebedürftige, Angehörige, Betreuer\*innen und interessierte Verbraucher\*innen über ihre Rechte im ambulanten Pflegemarkt sowie über verschiedene Vertragsgestaltungen auf und gibt Betroffenen konkrete Handlungsoptionen an die Hand. Außerdem untersucht das Projektteam den ambulanten Pflegemarkt aktiv, verdeckt oder offen zu bestimmten rechtlichen Fragestellungen.

Der vorliegende Bericht stellt die Ergebnisse des Marktchecks dar und gibt Tipps für Verbraucher\*innen. Er steht auf dem Info-Portal [www.pflegevertraege.de](http://www.pflegevertraege.de) als PDF-Download zur Verfügung.

## 2. Aufgabenstellung

Der ambulante Pflege- und Betreuungsmarkt sollte daraufhin überprüft werden, ob und inwieweit ambulant zugelassene Pflegedienste erstattungsfähige Leistungen nach § 45b Abs. 1 Nr. 3 SGB XI<sup>1</sup> anbieten, also Leistungen, die mit dem Entlastungsbetrag finanziert werden können. Außerdem sollten Tipps für Verbraucher\*innen erstellt werden, worauf beim Einkauf dieser Leistungen zu achten ist.

## 3. Zusammenfassung der Untersuchung

Verbraucher\*innen sind im Pflegefall mit einer Vielzahl an Begrifflichkeiten und Angeboten konfrontiert. Ein neuerer und nicht ganz leicht zu durchschauender Leistungsanspruch ist der Entlastungsbetrag. Diesen können Verbraucher\*innen zur Förderung ihrer eigenen Selbständigkeit und Selbstbestimmtheit bei der Gestaltung ihres Alltags oder zur Entlastung von pflegenden Angehörigen einsetzen. Konkret können sie davon Leistungen der Tages- oder Nachtpflege, der Kurzzeitpflege, der nach Landesrecht anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag oder der ambulanten Pflegedienste einkaufen.

Wer den Betrag für die Tages- oder Kurzzeitpflege nicht braucht, kann sich damit regelmäßige Entlastung finanzieren. Die 14.000 Pflegedienste stellen das dichteste Netz von Anbietern in diesem Bereich dar. Deshalb wurde deren Angebot rund um die regelmäßige Nutzung des Entlastungsbetrages in diesem Marktcheck unter die Lupe genommen.

Erfreuliches Ergebnis war zunächst, dass immerhin 78% der befragten Pflegedienste die Leistungen anboten, auch wenn Verbraucher\*innen lediglich den Entlastungsbetrag einsetzen.

Fast alle befragten Pflegedienste gaben an, über die Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages schriftlich Vereinbarungen mit den Verbraucher\*innen zu schließen. Dazu nutzten sie dieselben Formularverträge wie für Pflegesachleistungen.

---

<sup>1</sup> im Anhang abgedruckt

Vorvertragliche Informationen in schriftlicher Form und Vertragsformulare wurden den Verbraucher\*innen allerdings nur selten im Vorfeld zur Verfügung gestellt, lediglich 10% der um Übersendung der Vertragsunterlagen gebetenen Dienste kam dieser Bitte nach.

Überraschend waren auch die Erkenntnisse zum Leistungsangebot. Hilfe beim Duschen wurde nur von 52% aller befragten Pflegedienste angeboten, Begleitung beim Spaziergang dagegen von über 75%.

Die Preise differieren in den verschiedenen Bundesländern deutlich. Berliner Pflegedienste sind die teuersten. Hier verlangen beispielsweise 34% der Pflegedienste 40 €/h und mehr für Reinigungsdienste (Badreinigung).

Die weit überwiegende Mehrheit der Pflegedienste (85%) lässt sich den Anspruch der Verbraucher\*innen gegenüber der Pflegekasse abtreten, um selbst direkt mit der Kasse abzurechnen. Nur 13% bieten Verbraucher\*innen von sich aus die Zahlung auf Rechnung an.

## 4. Marktlage

70% der ambulant gepflegten Verbraucher\*innen werden ausschließlich durch Angehörige versorgt. Die Mehrheit dieser Gruppe ist nicht an Demenz erkrankt<sup>2</sup>.

Seit Inkrafttreten des Pflegestärkungsgesetzes zum 01.01.2015 können nicht demenziell erkrankte Pflegebedürftige für die Finanzierung zusätzlicher Hilfeleistungen den sogenannten Entlastungsbetrag beanspruchen, sofern sie häuslich gepflegt werden (dieser Anspruch wurde bis 31.12.2016 als „zusätzliche Betreuungs- und Entlastungsleistungen“ bezeichnet)<sup>3</sup>.

Pflegebedürftige mit PG 1 haben keinen Anspruch auf Pflegesachleistungen. Als regelmäßige Leistung erhalten sie ausschließlich den Entlastungsbetrag<sup>4</sup>.

Der Entlastungsbetrag in Höhe von **aktuell 125 €** ist **zweckgebunden** einzusetzen für qualitätsgesicherte Leistungen zur Entlastung pflegender Angehöriger und vergleichbar Nahestehender in ihrer Eigenschaft als Pflegenden sowie zur Förderung der Selbstständigkeit und Selbstbestimmtheit der Pflegebedürftigen bei der Gestaltung ihres Alltags.<sup>5</sup>

Der Entlastungsbetrag wird aber – anders als das Pflegegeld – nicht pauschal ausgezahlt. Vielmehr gilt das sogenannte **Erstattungsprinzip**: Die im Einzelfall aufgewandten Kosten werden dem Pflegebedürftigen von der Pflegekasse erstattet, vorausgesetzt, es wurden die gesetzlich vordefinierten Leistungen beansprucht.

Der Entlastungsbetrag kann dabei unter anderem für Leistungen im Sinne des § 36 SGB XI genutzt werden. Hierbei handelt es sich um Leistungen durch einen ambulanten Pflegedienst. Diese beinhalten pflegerische Betreuungsmaßnahmen wie Unterstützung bei der Gestaltung des

---

<sup>2</sup> Zahlen zu Häufigkeit, Pflegebedarf und Versorgung Demenzkranker in Deutschland, Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V., 2016 [http://demenz-brandenburg.de/wp-content/uploads/2017/02/Daten-Zahlen\\_2016-10-von-DALZG.pdf](http://demenz-brandenburg.de/wp-content/uploads/2017/02/Daten-Zahlen_2016-10-von-DALZG.pdf) (Seite 7); Statistisches Bundesamt, Pflegestatistik 2015, veröffentlicht Januar 2017 [https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Gesundheit/Pflege/PflegeDeutschlandergebnisse5224001159004.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Gesundheit/Pflege/PflegeDeutschlandergebnisse5224001159004.pdf?__blob=publicationFile)

<sup>3</sup> § 45b Absatz (1a) in der Fassung vom 1.1.2015: „Pflegebedürftige, die nicht die Voraussetzungen des § 45a erfüllen [eingeschränkte Alltagskompetenz], können ebenfalls zusätzliche Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach Absatz 1 in Anspruch nehmen. Die Kosten hierfür werden bis zu einem Betrag in Höhe von 104 € monatlich ersetzt.“

<sup>4</sup> § 28a SGB XI

<sup>5</sup> vgl. § 45b Abs. 1 SGB XI.

häuslichen Alltags oder Hilfen bei der Haushaltsführung. Beispiele für solche Leistungen sind Wohnungsreinigung, Begleitung zu Spaziergängen oder gemeinsames Kochen mit dem Pflegebedürftigen.

Während Pflegebedürftige im Pflegegrad 1 auch Leistungen zur Selbstversorgung, das bedeutet Hilfestellungen bei der Körperpflege, mit dem Entlastungsbetrag finanzieren können, sind diese Leistungen in den Pflegegraden 2 bis 5 nicht erstattungsfähig, da die Leistungen hier durch den Anspruch auf Pflegesachleistungen gedeckt werden können.

Alle zugelassenen Pflegedienste dürfen Pflegebedürftigen die Leistungen nach § 45b Abs. 1 Nr. 3 SGB XI anbieten.

→ **Damit sind die ambulanten Pflegedienste mit Abstand die am weitesten verbreitete und bekannteste Anbietergruppe im Rahmen des Entlastungsbetrages.**

Verbraucher\*innen können den Entlastungsbetrag auch für Angebote anderer Anbieter einsetzen. Dabei handelt es sich um die nach Landesrecht anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag<sup>6</sup>. Diese Unterstützungsleistungen beinhalten Betreuung, Begleitung und Entlastung im pflegerischen Alltag von allen pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen<sup>7</sup>. Dazu gehören beispielsweise Besuchsdienste bei Pflegebedürftigen, Einzelbetreuung außerhalb der Häuslichkeit (wie Spaziergänge) oder auch Entlastungen im Haushalt. Die Angebote sind häufig deutlich preiswerter als die Angebote der ambulanten Pflegedienste. Allerdings gibt es noch kein für alle Pflegebedürftigen ausreichendes flächendeckendes Angebot. Dies betrifft insbesondere die Entlastungsleistungen im Haushalt.

Hilfestellungen durch Verwandte können grundsätzlich nicht über den Entlastungsbetrag finanziert werden. Nachbarschaftshelfer\*innen können nur in einigen Bundesländern und nur unter ganz bestimmten Voraussetzungen über den Entlastungsbetrag finanziert werden<sup>8</sup>. Pflegebedürftige sind deshalb im Rahmen des Entlastungsbetrages auf die Dienste von Pflegediensten angewiesen.

Anders als die Pflegsachleistungsansprüche kann der Entlastungsbetrag angespart werden. Das bedeutet, dass die monatlich entstehenden Ansprüche, soweit sie in dem jeweiligen Monat nicht genutzt werden, nicht verfallen, sondern die nicht ausgenutzten Beträge auch noch im weiteren Verlauf des Kalenderjahres genutzt werden können. Am Ende des Kalenderjahres nicht verbrauchte Beträge können zudem noch in das darauffolgende Kalenderhalbjahr (bis zum 30.6.) übertragen werden. **Beim Entlastungsbetrag ist es für Pflegebedürftige deshalb wichtig, den Überblick über schon verbrauchte bzw. noch angesparte Ansprüche zu behalten.** Die Pflegekassen sind bisher nicht verpflichtet, Pflegebedürftigen regelmäßig eine Art Kontoauszug über die noch vorhandenen Ansprüche zuzusenden. Eine transparente Abrechnung der für den Entlastungsbetrag erbrachten Leistungen ist für Verbraucher\*innen daher besonders wichtig.

Ein weiterer Unterschied zur Pflegesachleistung besteht in der Art der Abrechnung. Grundsätzlich haben anerkannt Pflegebedürftige in häuslicher Pflege Anspruch auf Erstattung ihrer Aufwendungen für ein entsprechendes Angebot. Dabei gilt die Vorlage der Rechnung bei der Pflegekasse bereits als Antrag auf Gewährung des Entlastungsbetrags, einer vorherigen Antragstellung des Versicherten bedarf es demnach nicht<sup>9</sup>.

Der Pflegedienst kann dagegen nicht ohne weiteres direkt mit der Kasse abrechnen. Dazu muss der Pflegebedürftige ihm den Anspruch zunächst abtreten. Allerdings haben Verbraucher\*innen keinen

---

<sup>6</sup> § 45b Abs. 1 Nr. 3 SGB XI

<sup>7</sup> Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung Berlin, <https://www.pflegeunterstuetzung-berlin.de/unterstuetzung/>

<sup>8</sup> Beispielsweise in Sachsen [https://plus.aok.de/fileadmin/user\\_upload/AOK-PLUS/05-Content-PDF/Infoblatt-Nachbarschaftshilfe.pdf](https://plus.aok.de/fileadmin/user_upload/AOK-PLUS/05-Content-PDF/Infoblatt-Nachbarschaftshilfe.pdf), anders Berlin [https://www.berlin.de/sen/soziales/themen/berliner-sozialrecht/kategorie/rechtsvorschriften/puvo\\_pflege-573420.php](https://www.berlin.de/sen/soziales/themen/berliner-sozialrecht/kategorie/rechtsvorschriften/puvo_pflege-573420.php)

<sup>9</sup> § 45b Abs.2 Satz 1 SGB XI

Anspruch darauf, dass der Pflegedienst mit der Pflegekasse abrechnet. Pflegedienste dürfen aber im Gegenzug die Leistungserbringung auch nicht von einer Abtretungserklärung abhängig machen.

Leistungen, die den Betrag von 125 € übersteigen, sind nicht erstattungsfähig und müssen von dem Pflegebedürftigen selbst getragen werden. Wie auch bei der Pflegesachleistung kann hier nicht auf zukünftige Ansprüche vorgegriffen werden.

Der wesentlichste Unterschied zwischen Pflegesachleistung und Entlastungsbetrag besteht aber in der Höhe der Kostenbeteiligung: Während der Anspruch auf häusliche Pflegehilfe je Kalendermonat bereits für Pflegebedürftige des Pflegegrades 2 einen Gesamtwert von bis zu 689 € umfasst, ist der Höchstbetrag für Leistungen nach § 45b SGB XI generell, unabhängig vom Pflegegrad, auf 125 € begrenzt.

→ Seit dem 01.01.2017 müssen sich also gerade Pflegebedürftige mit Pflegegrad 1, die lediglich einen Anspruch auf den Entlastungsbetrag haben, mit diesem Markt zwangsläufig auseinandersetzen.

Verbraucher\*innen, die die vertraglichen Grundlagen nicht ausreichend überprüfen oder ihre Ansprüche und Rechte nicht kennen, laufen Gefahr, ungünstige Verträge abzuschließen.

In einem Vertrag zur Nutzung des Entlastungsbetrages übernimmt der Pflegedienst Leistungen im Sinne des § 36 SGB XI (Leistungen der häuslichen Pflegehilfe). Auch wenn der Anbieter die erbrachten Leistungen nicht als Pflegesachleistungen mit der Kasse abrechnen kann und auch die Vergütungen nicht im Vorfeld mit den Leistungsträgern festgesetzt wurden, handelt es sich doch – insbesondere in Pflegegrad 1 – um inhaltsgleiche Leistungen. Dies spricht dafür, § 120 SGB XI mindestens analog auch auf diese Verträge anzuwenden.

Verbraucher\*innen hätten danach auch in Verträgen zur Inanspruchnahme von Leistungen für den Entlastungsbetrag ein jederzeitiges, fristloses **Kündigungsrecht**.

Weiterhin müssen die Verträge Art, Inhalt und Umfang der Leistungen enthalten. Dazu reicht die Bezeichnung „Leistungen 45b SGB XI“ oder „Entlastungsleistungen“ nicht aus. Es bedarf einer **konkreten Beschreibung der geschuldeten Leistungen**. Zu regeln ist auch, wann und wie oft die Leistungen erbracht werden. Wichtig ist außerdem, die Leistungen klar von eventuell zusätzlich vereinbarten Pflegesachleistungen abzugrenzen.

Außerdem müssen sich die Anbieter an bestimmte **Preisobergrenzen** halten. Die Anbieter können die Preise für ihr Leistungsangebot im Rahmen des Entlastungsbetrages selbst festlegen. Allerdings darf gemäß § 45b SGB XI Abs. 4 die verlangte Vergütung die Preise für vergleichbare Sachleistungen von zugelassenen Pflegeeinrichtungen nicht übersteigen.

In Berlin ist beispielsweise für den Leistungskomplex 20 (Betreuungsleistungen) ein Preis von 4,97 € festgelegt. Geht man davon aus, dass dies der Preis für 10 Minuten Betreuung ist, kommt man auf einen Stundensatz von 29,82 € für vergleichbare Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages. Diese Grenze ist jedoch nicht eindeutig, da die Zeiteinheit von 10 Minuten nur für die Abrechnung des Pflegedienstes mit dem Träger der Sozialhilfe bindend ist.

Für Verbraucher\*innen ist nicht verbindlich geregelt, wie viele Minuten Betreuungsleistung für die 4,97 € geschuldet werden. Setzt man beispielsweise nur sechs Minuten an, kommt man auf einen Satz von 49,70 € für die Betreuungsstunde. Diese Probleme bestehen auch in anderen Bundesländern. Die Einhaltung der Preisobergrenzen können Verbraucher\*innen deshalb nicht überprüfen.

## 5. Bisherige Erkenntnisse im Projekt

Bei der Umsetzung des Projekts „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ wurden **im Rahmen des Info-Telefons** bereits Erkenntnisse zum Umgang der Pflegedienste mit dem **Entlastungsbetrag** gewonnen:

- Viele **Anrufer\*innen kannten den Entlastungsbetrag gar nicht** beziehungsweise konnten ihn nicht zuordnen. Häufig wurde nachgefragt, was „45b-Leistungen“ oder „Betreuungs- und Entlastungsleistungen“ überhaupt sind. Es entstand deshalb der Eindruck, dass Pflegedienste nicht immer kommunizieren, welche Leistungen Verbraucher\*innen im Rahmen des Entlastungsbetrages in Anspruch nehmen können oder schon in Anspruch genommen hatten.
- Ein weiteres Problem bestand darin, dass die für den Entlastungsbetrag erbrachten Leistungen **nicht klar von den Pflegesachleistungen abgegrenzt** werden konnten. Tatsächlich können viele Leistungen sowohl als Pflegesachleistung als auch über den Entlastungsbetrag abgerechnet werden. Beispielsweise gibt es Leistungskomplexe, die ausschließlich Betreuungsleistungen enthalten und deren Erbringung als Pflegesachleistungen abgerechnet werden kann. Andererseits können Betreuungsleistungen aber auch über den Entlastungsbetrag abgerechnet werden. Leistungen der Selbstversorgung wie Hilfe beim Duschen oder bei der Nahrungsaufnahme sind als Pflegesachleistungen abzurechnen, bei Pflegegrad 1 können sie ausnahmsweise auch mit dem Entlastungsbetrag finanziert werden. Verbraucher\*innen wussten häufig nicht, welche Leistungen wie abgerechnet werden. Eine klare vertragliche Zuordnung schien in der Praxis häufig zu fehlen.
- Außerdem schienen die Leistungen **nicht** für jeden Verbraucher **verfügbar** zu sein. Einige Verbraucher\*innen berichteten, dass es für sie schwer war, überhaupt einen Pflegedienst zu finden, der die Leistungen erbringt. Dies schilderten insbesondere Betroffene mit Pflegegrad 1 oder die Betroffenen mit höherem Pflegegrad, die ausschließlich durch Angehörige gepflegt werden und sich dazu das Pflegegeld komplett auszahlen ließen. Es drängte sich deshalb der Verdacht auf, dass Pflegedienste die Leistungen nach § 45b SGB XI nur Verbraucher\*innen anbieten, die auch Pflegesachleistungen in Anspruch nahmen.
- Weiter wurde berichtet, dass **Haushaltsleistungen seltener** angeboten wurden als beispielsweise Betreuungsleistungen. Gerade für nicht demenziell erkrankte Verbraucher\*innen ist aber beispielsweise die regelmäßige Wohnungsreinigung oft besonders interessant.
- Die von den Verbraucher\*innen **angegebenen Kosten differierten zudem von Anbieter zu Anbieter deutlich**. Gespräche mit Anbietern und Kassenvertretern haben gezeigt, dass die Stundensätze für die Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages nicht, wie die Kosten für die Pflegeleistungen, zwischen Anbietern und Pflegekassen für die Versicherten ausgehandelt werden. Es besteht lediglich eine Preisobergrenze, die besagt, dass die Kosten nicht höher sein dürfen als die Preise für vergleichbare Sachleistungen. Mit dieser Regelung lassen sich allerdings Preisobergrenzen mangels Vergleichbarkeit der Leistungen oder unklarer Preise für Sachleistungen häufig nicht errechnen.

- Auf vertragsrechtlicher Ebene fiel auf, dass **die konkreten Leistungen und Preise generell nicht schriftlich vereinbart** wurden. Teilweise hatten Verbraucher\*innen die abgerechneten Leistungen nicht einmal mündlich abgesprochen oder waren über die Kosten überhaupt nicht informiert worden.
- Pflegedienste vereinbarten für diese Leistungen **längere Kündigungsfristen für die Verbraucher\*innen als für Pflegesachleistungen** oder stellten **Investitionskosten** in Rechnung.

## 6. Fragestellungen und Ziel des Marktchecks

Ziel der Untersuchung war es, den Markt der Angebote von Pflegediensten rund um den Entlastungsbetrag transparenter zu machen.

Dazu wurden innerhalb des Marktchecks ambulante Pflegedienste sowohl zu ihrem Angebot selbst als auch zur organisatorischen Abwicklung befragt und die vertraglichen Grundlagen überprüft.

Es galt, Antworten auf folgende Fragen zu finden:

- ▶ *Bieten Pflegedienste die Leistungen nach § 45b SGB XI auch Verbraucher\*innen an, die sonst keine weiteren Leistungen des Pflegedienstes in Anspruch nehmen, insbesondere Pflegebedürftigen mit Pflegegrad 1?*
- ▶ *Bekommen Verbraucher\*innen verbindliche vorvertragliche Informationen in schriftlicher Form?*
- ▶ *Werden über diese Leistungen schriftliche Verträge mit den Verbraucher\*innen abgeschlossen?*
- ▶ *Verwenden Pflegedienste hierzu spezielle vertragliche Regelungen (beispielsweise zur Kündigung und zu einseitigen Preiserhöhungsrechten)?*
- ▶ *Welche Leistungen im Sinne des § 45b SGB XI werden konkret zu welchen Kosten angeboten?*
- ▶ *Rechnen die Pflegedienste die Kosten hierfür mit den Kassen direkt ab? Werden Verbraucher\*innen auf die Möglichkeit der Erstattung hingewiesen?*



## 7. Aufbau und Durchführung des Marktchecks

### 7.1 STRUKTUR DES MARKTCHECKS

Der Marktcheck bestand aus zwei Teilchecks:

■ **Teilcheck 1**

Verdeckte Abfrage von schriftlichen Verträgen zur Nutzung des Entlastungsbetrages bei Pflegediensten und Überprüfung der eingesendeten Vertragsformulare.

■ **Teilcheck 2**

Verdeckte, anonyme Befragung von 500 Pflegediensten dazu,

- ▶ ob das Angebot Verbrauchern überhaupt zur Verfügung steht,
- ▶ welche Leistungen zu welchen Kosten zur Verfügung gestellt werden,
- ▶ ob die Abtretung des Leistungsanspruchs die Regel oder die Ausnahme ist und
- ▶ ob ein schriftlicher Vertrag über die Leistungen nach § 45b SGB XI abgeschlossen wird.

Die Erhebung der benötigten Daten erfolgte im

■ **Teilcheck 1**

durch das Projektteam der beteiligten Verbraucherzentralen (Anforderung und Untersuchung der Vertragsformulare) und im

■ **Teilcheck 2**

durch das Marktforschungsinstitut IMIG (CATI-Befragung der Pflegedienste).

Die Bewertung der Ergebnisse aus beiden Teilchecks sowie die Berichterstellung wurden durch das Projektteam vorgenommen.

Anmerkung:

Eine Befragung von Pflegebedürftigen selbst zu ihren Erfahrungen in diesem Bereich war schon aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich.

### 7.2 UNTERSUCHUNGSGEBIET UND UNTERSUCHUNGSZEITRAUM

Die zwei Teilchecks erstreckten sich über folgendes Gebiet:

■ **Teilcheck 1**

wurde in den Bundesländern Berlin, Brandenburg und Saarland durchgeführt.

■ **Teilcheck 2**

erfolgte bundesweit.

Die Untersuchung fand von Oktober bis November 2017 statt.

## 7.3 STICHPROBE

### ■ Teilcheck 1

Die **Auswahl der Pflegedienste** erfolgte zahlenmäßig proportional zu den Einwohnern der beteiligten Bundesländer.

Dabei wurde unter den Stichworten „*Pflegedienst Berlin*“, „*Pflegedienst Potsdam*“ und „*Pflegedienst Saarbrücken*“ eine **Google-Suche** gestartet.

Die Suchergebnisse wurden von anderen Anbietern wie 24 Stunden-Betreuungsdiensten, Reinigungsdiensten oder auch Dopplungen in Berlin und Potsdam bereinigt und in drei Tabellen zusammengestellt.

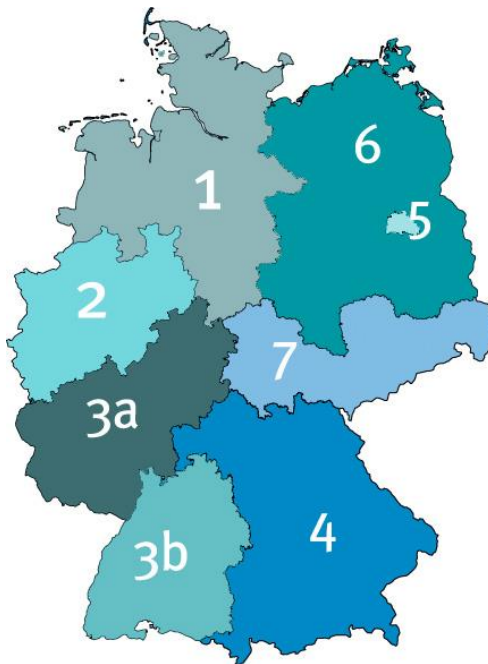
Kontaktiert wurden jeweils die ersten Anbieter dieser Auswahl. In Berlin gelangten so 14, in Potsdam 9 und in Saarbrücken 5 Pflegedienste in die Untersuchungsgruppe. Insgesamt wurden 28 Pflegedienste angerufen und um Zusendung eines Vertragsentwurfs gebeten.

### ■ Teilcheck 2

Die **Auswahl der Pflegedienste**, verteilt über alle Bundesländer, erfolgte durch das Marktforschungsinstitut IMIG. Dabei wurden der **AOK Pflegenavigator** sowie die in der Marktforschung übliche regionale Aufteilung in **Nielsengebiete** verwendet.

Als Nielsengebiete<sup>10</sup> bezeichnet man eine für die Marktforschung entwickelte geografische Aufteilung Deutschlands in verschiedene Regionen. Die Aufteilung spiegelt das unterschiedliche Konsumverhalten der Verbraucher\*innen und andere volkswirtschaftliche Phänomene (insbesondere die durchschnittliche Kaufkraft) nach Regionen wider.

#### Die einzelnen Nielsengebiete Deutschlands



- Nielsen 1:**  
Bremen, Hamburg, Niedersachsen, Schleswig-Holstein
- Nielsen 2:**  
Nordrhein-Westfalen
- Nielsen 3a:**  
Hessen, Rheinland-Pfalz, Saarland
- Nielsen 3b:**  
Baden-Württemberg
- Nielsen 4:**  
Bayern
- Nielsen 5:**  
Berlin
- Nielsen 6:**  
Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen-Anhalt
- Nielsen 7:**  
Sachsen, Thüringen

Abbildung 1: Nielsengebiete Deutschlands © WITTICH Medien KG

<sup>10</sup> vgl. <https://de.wikipedia.org/wiki/Nielsengebiet> & Kartenabbildung <https://wittich.de/service/mediadaten/>

Für die Untersuchung wurden in jedem Nielsegebiet jeweils zwischen 16 und 21 Städte mit unterschiedlicher Größe ausgewählt.

Die Postleitzahlen der so ausgewählten Städte wurden in den AOK Pflegenavigator eingegeben und die jeweils zuerst angezeigten Pflegedienste angerufen.

Aus jedem Nielsegebiet wurden so jeweils 62 oder 63 Pflegedienste (Deutschlandweit insgesamt 500) befragt.

### AOK Pflegenavigator<sup>11</sup>

Pflege-Navigator > Pflegedienst suchen

#### Pflegedienst suchen (14.623)



Suche nach PLZ und/oder Ort:

Aktuellen Standort bestimmen lassen

...im Umkreis von: 10 km

[ Suchformular zurücksetzen ]

Finden Sie mit dem Pflege-Navigator der AOK einen geeigneten Pflegedienst. Recherchieren Sie direkt in Ihrer Region. Informieren Sie sich bequem, schnell und anonym über Leistungen und Preise. Es stehen Ihnen die Daten von mehr als 14.000 Pflegediensten zur Verfügung. Viele Pflegedienste stellen darüber hinaus nützliche weiterführende Informationen bereit.

Abbildung 2: Ausschnitt des AOK Pflegenavigators

Um im Ergebnis 500 Pflegedienste zu ihrem Angebot im Rahmen des Entlastungsbetrages telefonisch befragen zu können, musste das Marktforschungsinstitut insgesamt 1.400 Pflegedienste bundesweit anrufen.

Bei 900 Pflegediensten konnte aus verschiedenen, nicht quantitativ erfassten Gründen keine Befragung zu den Angeboten durchgeführt werden. Gründe waren beispielsweise, dass niemand erreichbar war, der angerufene Mitarbeiter keine Zeit hatte oder nicht der richtige Ansprechpartner für die angefragten Auskünfte war.

## 7.4 TESTPERSONEN UND BEFRAGUNG

### ■ Teilcheck 1

wurde durch Mitarbeiter\*innen der projektbeteiligten Verbraucherzentralen Berlin und Brandenburg durchgeführt. Die Mitarbeiter\*innen gaben sich als Verbraucher\*innen aus und schilderten jeweils denselben, zuvor abgestimmten Fall.

Es wurde darauf geachtet, dass der fiktive Pflegebedürftige jeweils in der Nähe des kontaktierten Pflegedienstes wohnte. Dann wurde nach den konkreten Angeboten in diesem Fall gefragt und um Übersendung eines Vertragsformulars zu den gewünschten Leistungen gebeten.

<sup>11</sup> [www.pflege-navigator.de](http://www.pflege-navigator.de)

## ■ Teilcheck 2

wurde verdeckt durch Mitarbeiter\*innen des Marktforschungsinstituts IMIG durchgeführt. Die Mitarbeiter\*innen des Instituts gaben sich dazu als Verbraucher\*innen aus, die für die Mutter mit Pflegegrad 1 Entlastungsleistungen einkaufen wollten.

Die besagte Mutter wohnte jeweils ganz in der Nähe des Pflegedienstes, eine genaue Adresse wurde erst auf Verlangen mitgeteilt. Als Verbraucheradresse wurde dann die Straße des letzten oder des nächsten Anbieters mit derselben Postleitzahl in der Liste des AOK Pflegenavigators angegeben.

## 7.5 FRAGEBOGEN

Die Umfrage im Rahmen des Teilchecks 2 erfolgte anhand eines Fragebogens mit acht Fragen und jeweils drei bis fünf Antwortmöglichkeiten.

- Frage 1:** Meine Mutter hat Pflegegrad I. Sie kann Leistungen für 125 € (Entlastungsbetrag) vom Pflegedienst bekommen. Bieten Sie diese Leistungen (Entlastungsbetrag) an?
- Frage 2:** Könnten Sie bei meiner Mutter das Bad reinigen?
- Frage 3:** Was kostet die Badreinigung in der Stunde?
- Frage 4:** Würden Sie mit meiner Mutter auch spazieren gehen?
- Frage 5:** Was kostet das Spaziergehen in der Stunde?
- Frage 6:** Könnten Sie meiner Mutter auch beim Duschen helfen?
- Frage 7:** Rechnen Sie die Kosten mit meiner Mutter ab oder direkt mit der Pflegekasse?
- Frage 8:** Bekommt meine Mutter von Ihnen die vereinbarten Preise und Leistungen auch schriftlich bestätigt?

Abbildung 3: Fragebogen für die CATI-Interviews

## 7.6 AUSWERTUNG

Die Auswertung der Ergebnisse wurde wie folgt aufgeteilt:

### ■ Teilcheck 1

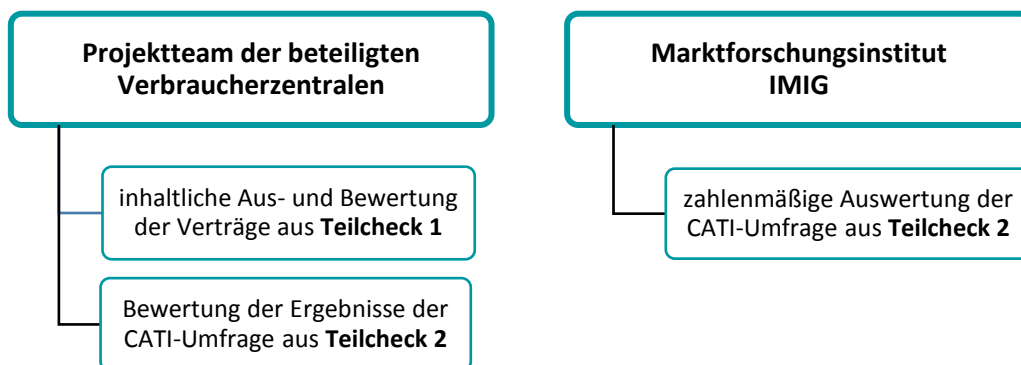


Abbildung 4: Ablaufschema Auswertung der Ergebnisse

Die gesammelten Verträge wurden auf folgende Kriterien hin überprüft:

- ▶ *Welches Vertragsformular wurde zugeschickt? Ein Standard-Pflegevertrag oder ein eigenständiger Vertrag über Betreuungs- und Entlastungsleistungen?*
- ▶ *Wie sind die Kündigungsfristen geregelt?*
- ▶ *Beinhaltet der Vertrag eine Abtretungserklärung?*
- ▶ *Werden die Kosten genannt? Wie hoch sind die Kosten?*
- ▶ *Enthält der Vertrag Preiserhöhungsklauseln und wie sind diese ausgestaltet?*

## ■ Teilcheck 2

Die Befragung der Pflegedienste wurde zahlenmäßig durch das Marktforschungsinstitut ausgewertet. Die Auswertung wurde analog zum Fragebogen pro Frage vorgenommen.

Für jede Frage wurde jeweils eine grafische Ergebnisdarstellung erstellt. Die Auswertung der acht Einzelfragen enthält teilweise eine Verteilung auf die Nielsen-Gebiete und auf Groß-, Mittel- und Kleinstädte.

Die schriftlichen Ergebnisse wurden durch das Marktforschungsinstitut als tabellarische Darstellung pro Frage auf Basis einer Power-Point-Präsentation zur Verfügung gestellt.

## 8. Ergebnisse

### ■ Teilcheck 1

Insgesamt wurden 28 Pflegedienste angerufen und um Zusendung eines Vertragsentwurfs für Leistungen rund um den Entlastungsbetrag gebeten.

Diese Auswahl erfolgte zahlenmäßig proportional zu den Einwohnerzahlen der am Projekt beteiligten Bundesländern: 14 aus Berlin, 9 aus Brandenburg und 5 aus dem Saarland.

Die angefragten Leistungen boten 19 der 28 in diesem Teilcheck angerufenen ambulanten Pflegedienste an.

Allerdings schickten nur 4 dieser 19 Unternehmen schriftliche Informationsmaterialien zu, davon wiederum lediglich 2 auch ihre Vertragsformulare.

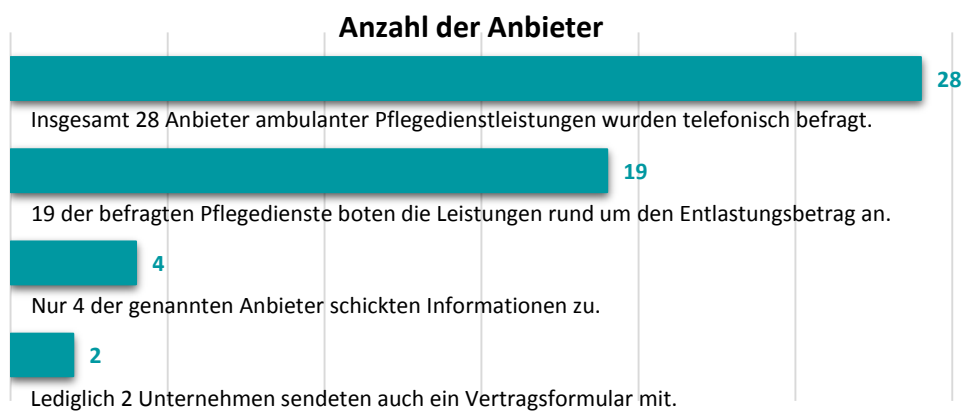


Abbildung 5: Anteil der Pflegedienste, die auf Nachfrage einen Vertrag zugesandt haben

Die beiden eingesandten Verträge wurden überprüft. Ein Vertrag stammt aus Berlin, einer aus dem Saarland.

Es handelt sich in beiden Fällen um Pflegeverträge, die auch für die Vereinbarung von Pflegesachleistungen verwendet werden. Auch andere Pflegedienste teilten am Telefon mit, lediglich solche Vertragsformulare vorzuhalten.

Die Kündigungsfristen für die ordentliche Kündigung stellten sich folgendermaßen dar: Dem Verbraucher wurde in beiden Verträgen ein jederzeitiges fristloses Kündigungsrecht eingeräumt, die Kündigungsfrist für den Pflegedienst betrug 14 Tage bzw. bis zum Ende des folgenden Monats.

Keiner der Verträge enthielt eine Abtretungserklärung über den Anspruch auf den Entlastungsbetrag.

Die Kosten wurden in den Verträgen nicht genannt. Der Berliner Pflegedienst gab am Telefon an, für 128 € 4 Stunden im Monat für Badreinigung oder Spazierengehen zur Verfügung zu stehen. Dies entspricht einem Stundesatz von 32 €. Der Pflegedienst aus dem Saarland setzte für die Badreinigung 22,76 € und für die Begleitung bei Spaziergang 27,32 € pro Stunde an.

Ein Vertrag enthält kein einseitiges Preiserhöhungsrecht des Anbieters, der andere ein einseitiges Preiserhöhungsrecht bei Änderungen der mit den Sozialleistungsträgern vereinbarten Entgelte. Die Leistungen nach § 45b SGB XI fallen nicht darunter.

## ■ Teilcheck 2

Die Ergebnisse werden chronologisch in der Reihenfolge der Fragen dargestellt.

### ▶ **Verfügbarkeit:**

Zunächst wurde danach gefragt, ob Pflegedienste ihre Leistungen überhaupt Verbraucher\*innen zur Verfügung stellen, die lediglich den Entlastungsbetrag von 125 € einsetzen.

Im Ergebnis lässt sich feststellen, dass 22% der befragten Pflegedienste die Leistungen nicht anboten. Über 2/3 der ablehnenden Pflegedienste begründeten dies mit Kapazitätsproblemen.

### Angebot von Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages

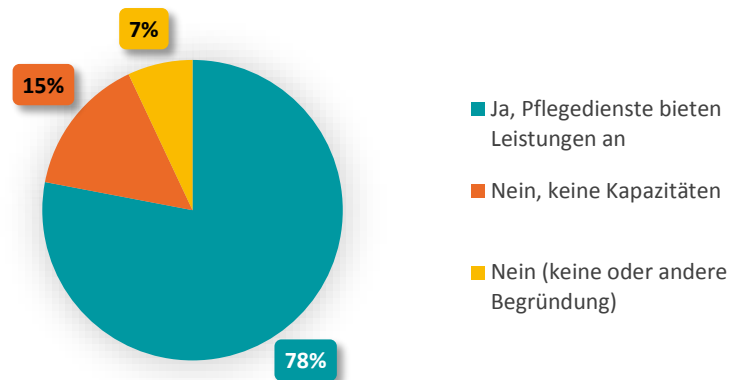


Abbildung 6: Angebot von Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages

Wenn man das Angebot von Pflegediensten aus Kleinstädten (5.000-20.000 Einwohner\*innen), Mittelstädten (20.000-100.000 Einwohner\*innen) und Großstädten (über 100.000 Einwohner\*innen) vergleicht, so fällt auf, dass in den Kleinstädten die überprüften Dienstleistungen am seltensten von den Pflegediensten abgelehnt werden.

### Angebot von Leistungen in Bezug auf die Stadtgröße

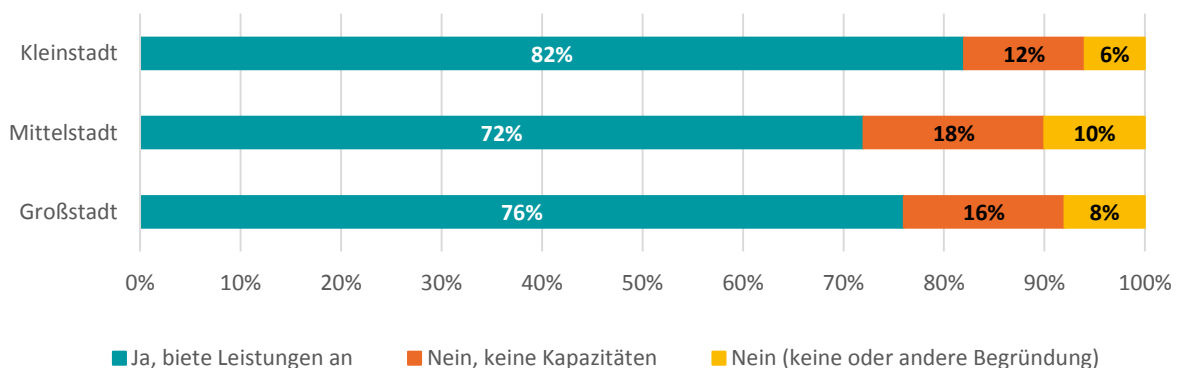


Abbildung 7: Angebot von Leistungen in Bezug auf die Stadtgröße

Mit den nächsten Fragen wurde geklärt, welche Leistungen die Pflegedienste anbieten. Dazu wurden nur noch die Pflegedienste befragt, die die erste Frage mit „Ja“ beantwortet hatten, die Leistungen also auch anboten. Diese 392 Leistungserbringer bildeten die neue Grundgesamtheit (100%) für die weitere Befragung.

Auffällig ist hier, dass die Pflegedienste, die Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages anboten, zu über 90% das Bad reinigen oder beim Spaziergang begleiten würden.

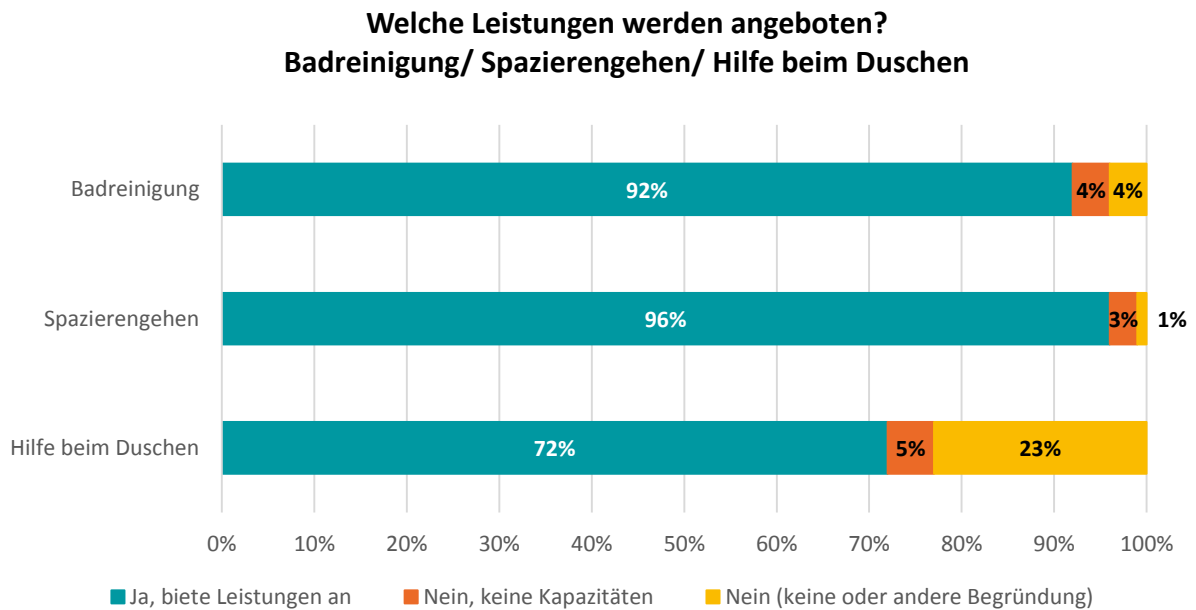


Abbildung 8: Leistungsangebot – Badreinigung, Spaziergang, Hilfe beim Duschen

Ganz anders sah die Situation bei der Hilfe beim Duschen aus. Diese Leistung wurde nur noch von 72% der Entlastungsleistungen anbietenden Pflegedienste bereitgestellt. Dies entspricht sogar nur 56% aller befragten Pflegedienste.

Hier besteht die Vermutung, dass Pflegedienste teilweise nicht wissen, dass Pflegebedürftige mit Pflegegrad 1 auch Körperpflegemaßnahmen (Selbstversorgungsmaßnahmen) über den Entlastungsbetrag einkaufen können, oder dass es an ausgebildetem Personal fehlt.

### ► **Kosten**

Auch bei den Kosten ergeben sich deutliche Unterschiede. So werden identische Leistungen für einen Stundensatz von unter 20 € bis 40 € und mehr angeboten. Auch im Rahmen des Teilchecks 1 gaben die meisten Pflegedienste an, dass für den Entlastungsbetrag Leistungen bis 45 Minuten wöchentlich erbracht werden können. Dies entspricht, über das Jahr gerechnet, einem Stundensatz von 38,46 €.



### Kosten für Badreinigung

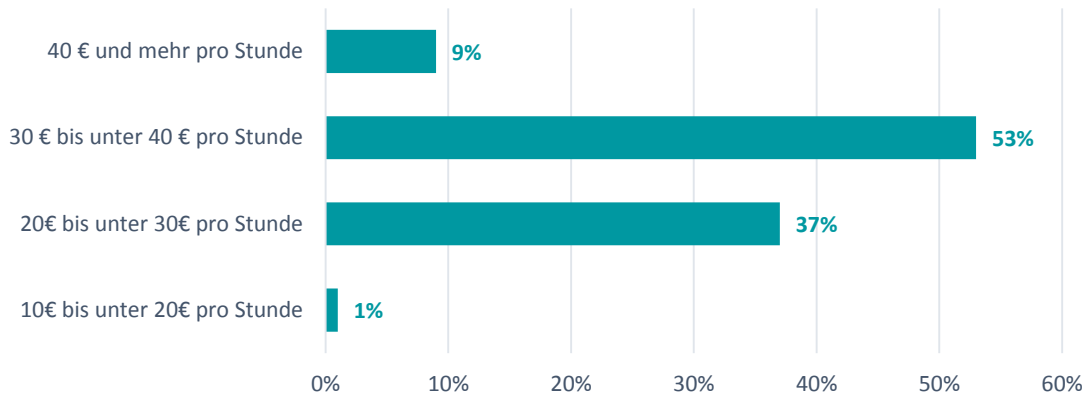


Abbildung 9: Kosten für Badreinigung

Bei den Kosten unterscheiden sich die Preise in den unterschiedlich großen Städten deutlich voneinander:

In Großstädten sind die Leistungen am teuersten. So wurden die Leistungen nur von 32% der Pflegedienste in einer Großstadt unter 30 € pro Stunde angeboten. In mittelgroßen Städten lag dieser Anteil bei 44%. In Großstädten gaben 16% der Pflegedienste an, für die Leistungen 40 € und mehr pro Stunde zu verlangen. Dieser Anteil lag in Kleinstädten lediglich bei 4%.

### Kosten der Badreinigung in Bezug auf die Stadtgröße

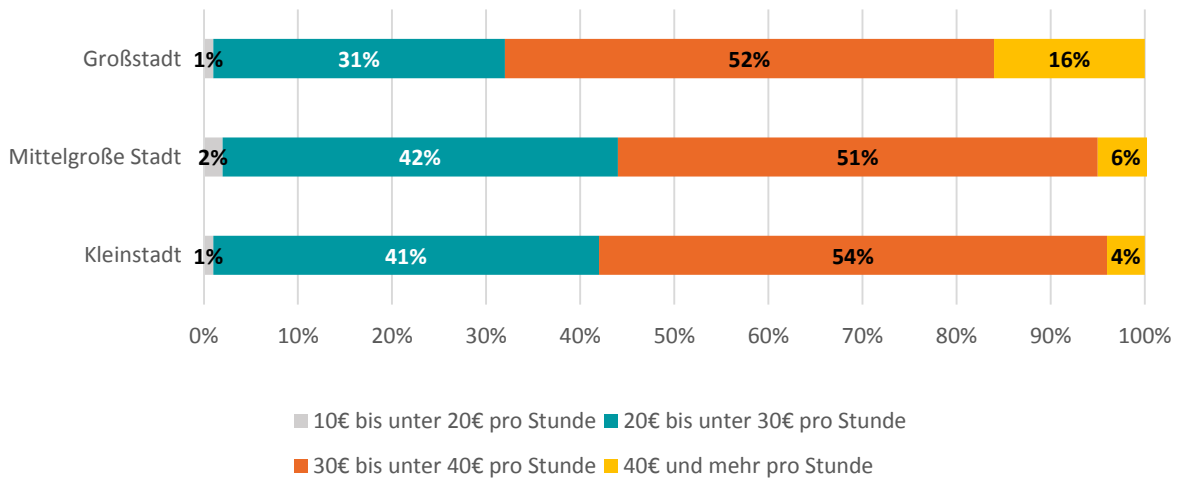


Abbildung 10: Kosten der Badreinigung in Bezug auf die Stadtgröße

Insbesondere Berlin fiel durch extrem hohe Preise auf. Hier verlangen 34% der Pflegedienste 40 € und mehr pro Stunde für ihre Leistungen.

## Kosten der Badreinigung nach Bundesländern

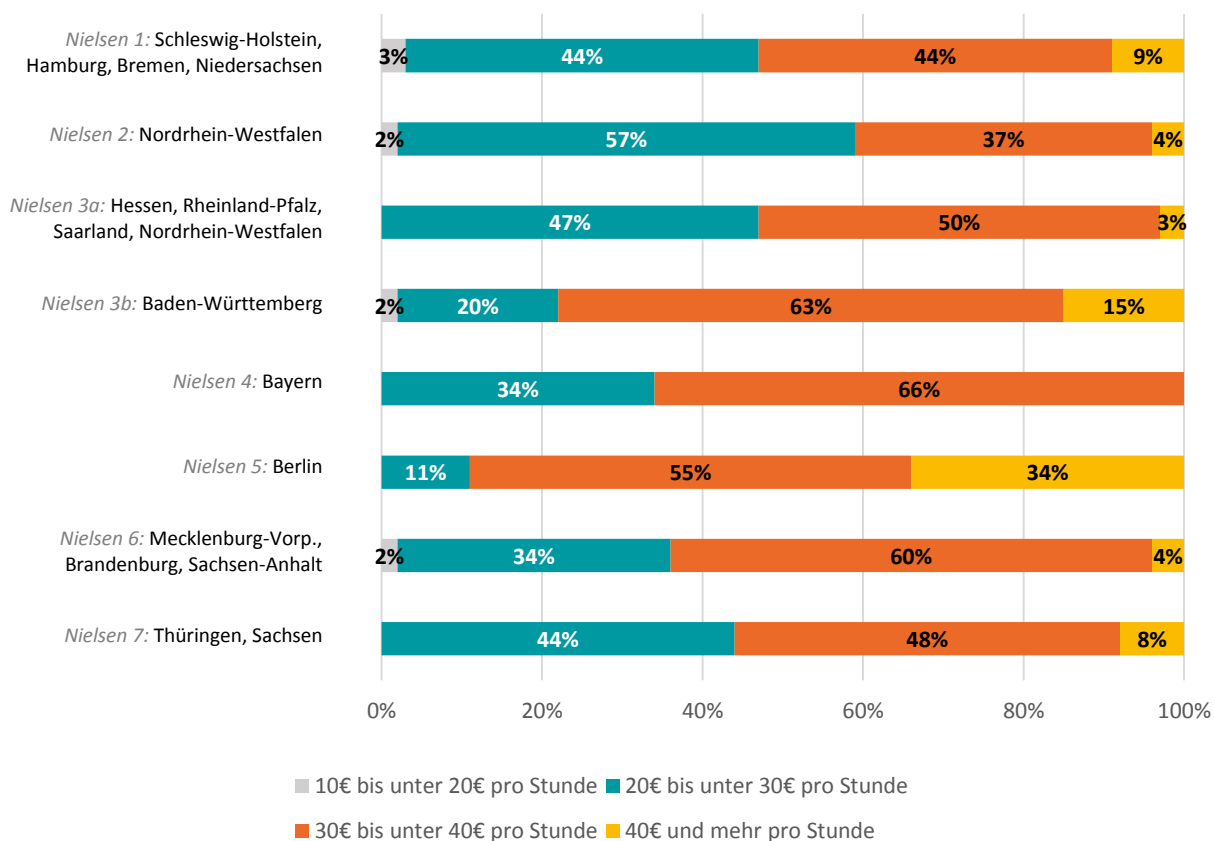


Abbildung 11: Kosten der Badreinigung nach Bundesländern

## Kosten für Begleitung beim Spaziergang

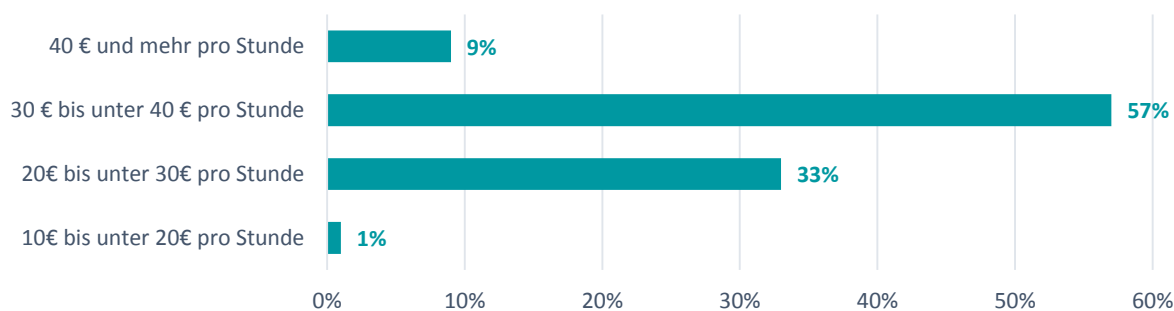


Abbildung 12: Kosten für Begleitung beim Spaziergang

Beim Spazierengehen zeigt sich noch deutlicher als bei der Badreinigung der Unterschied zwischen den Preisen in Bezug auf die Stadtgröße:

In den Großstädten gaben nur 22% der Anbieter an, die Leistung für unter 30 € die Stunde anzubieten. Mit 39% lag diese Quote in den mittelgroßen Städten fast doppelt so hoch. Umgekehrt verlangten Pflegedienste in Großstädten dreimal so häufig 40 € oder mehr pro Stunde für die Begleitung beim Spaziergang.

### Kosten Begleitung beim Spaziergang in Bezug auf die Stadtgröße

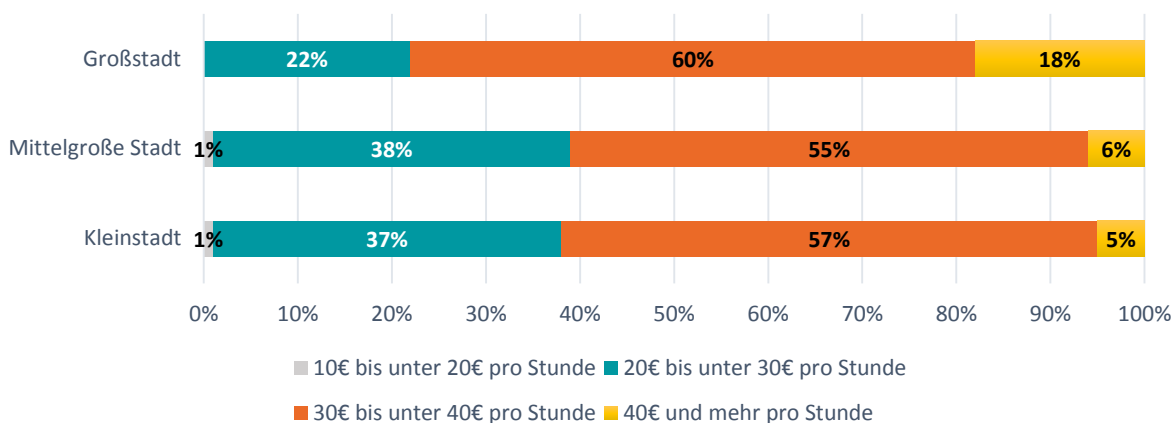


Abbildung 13: Kosten für Begleitung beim Spaziergang in Bezug auf die Stadtgröße

Auch für diese Dienstleistung sind die Preise in Berlin wieder besonders hoch. 28% der dort befragten Pflegedienste verlangten 40 € oder mehr pro Stunde.

### Kosten für Begleitung beim Spaziergang nach Bundesländern

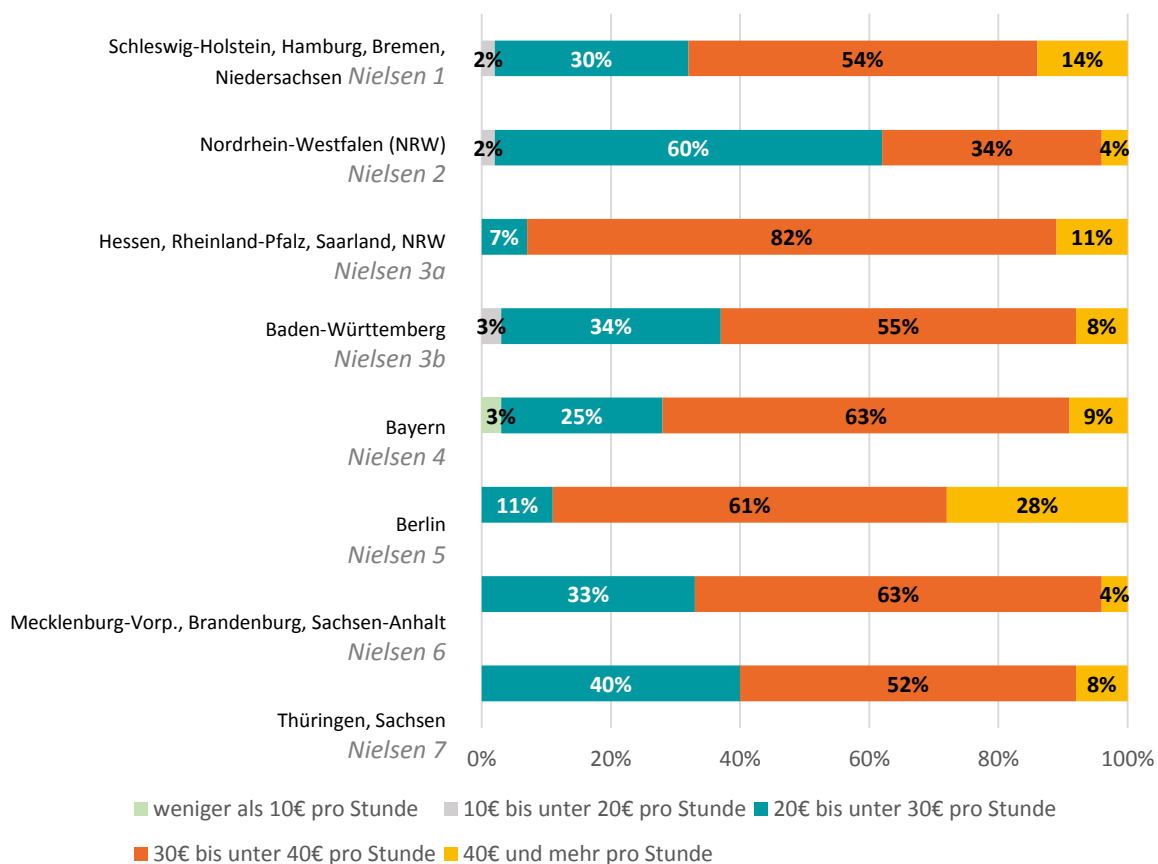


Abbildung 14: Kosten für Begleitung beim Spaziergang nach Bundesländern

### ► Abrechnung der Leistungen

Da es sich bei dem Anspruch auf den Entlastungsbetrag um einen Erstattungsanspruch handelt, müssen Pflegebedürftige grundsätzlich in Vorleistung treten und die Rechnungen des Pflegedienstes bei ihrer Pflegekasse einreichen.

In den ersten Monaten eines neuen Vertragsverhältnisses ist dies auch sinnvoll, um zu sehen, ob und in welcher Höhe der Pflegedienst die vereinbarten Leistungen abrechnet. Im weiteren Verlauf des Vertragsverhältnisses ist es für Verbraucher\*innen allerdings praktischer, nicht bei jeder Rechnung in Vorleistung treten zu müssen und die Abrechnung mit der Pflegekasse selbst vorzunehmen.

Es war deshalb wichtig zu erfahren, ob Anbieter, wenn der Anspruch auf den Entlastungsbetrag an sie abgetreten wurde, auch direkt mit der Kasse abrechnen.

Lediglich 2% der Pflegedienste verneinten diese Möglichkeit, 85% erklärten, dass sie direkt mit der Pflegekasse abrechnen, 13% offerierten von sich aus beide Varianten.

#### Abrechnung der Leistungen

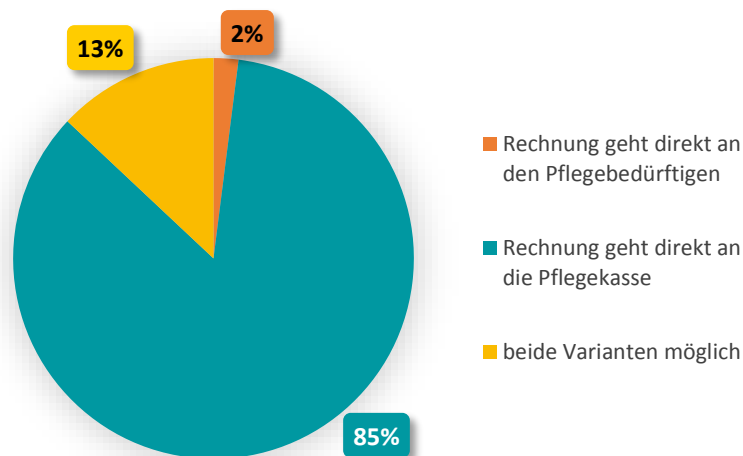


Abbildung 15: Abrechnung der Leistungen

Als Ergebnis kann deshalb festgehalten werden, dass der Anspruch in den allermeisten Vertragsverhältnissen an den Pflegedienst abgetreten wird und dieser direkt mit der Pflegekasse abrechnet. Dies steht im **Widerspruch zur gesetzlichen Ausgestaltung des Anspruchs** als Erstattungsanspruch.

### ► Form des Vertragsschlusses

Die Vereinbarung der Preise und Leistungen stellt einen Vertragsschluss dar. Die Pflegedienste wurden dazu befragt, ob sie diese Vereinbarung schriftlich abschließen.

## Schriftlicher Vertrag zw. Pflegedienst und Verbraucher

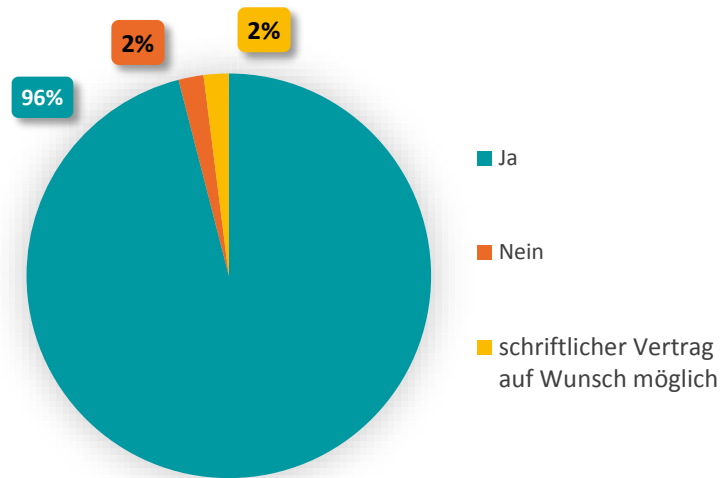


Abbildung 16: schriftlicher Vertrag zwischen Pflegedienst und Verbraucher

Lediglich 2% der Pflegedienste händigen keinen schriftlichen Vertrag aus. Die überwiegende Mehrheit von 98% gab an, immer oder auf Wunsch einen schriftlichen Vertrag über die Leistungen nach § 45b SGB XI abzuschließen.

## 9. Fazit

22% der befragten Pflegedienste boten pflegebedürftigen Verbraucher\*innen in ihrer Nachbarschaft bei nur geringem Hilfebedarf keine Leistungen an.

Es ist für Verbraucher\*innen, die nur den Entlastungsbetrag zur Verfügung haben, teilweise schwierig, überhaupt einen Pflegedienst zu finden. Verbraucher\*innen, die keinen Pflegedienst finden, können ihre Leistungsansprüche nicht geltend machen. Damit besteht das Risiko, dass sich ihr Gesundheitszustand verschlechtert.

→ **Pflegebedürftige brauchen ein besser ausgebautes Netz von Leistungserbringern.**

Lediglich 56% aller befragten Pflegedienste boten Hilfestellungen bei der Körperpflege an.

Pflegebedürftige mit Pflegegrad 1 können den Entlastungsbetrag auch für sogenannte Maßnahmen aus dem Bereich der Selbstversorgung, das heißt beispielsweise für professionelle Hilfestellungen beim Duschen, verwenden. Trotzdem wurde diese Leistung signifikant seltener angeboten als die Badreinigung oder die Begleitung beim Spaziergang. Eine denkbare Erklärung hierfür ist, dass Pflegedienste nicht zwischen den Pflegebedürftigen der verschiedenen Pflegegrade differenzieren oder nicht genügend Fachpersonal haben.

→ **Verbraucher\*innen brauchen gut informierte und gut ausgestattete Pflegedienste, um die Leistungen zu bekommen, die ihnen zustehen.**

Über 60% der Pflegedienste, die die Leistung anbieten, verlangen für Badreinigung oder Begleitung beim Spaziergehen einen Stundensatz von 30 € und darüber. 9% verlangen sogar 40 € oder mehr.

Bei den Preisen unterscheiden sich die Anbieter stark. Zwar ist inzwischen geregelt, dass Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages nicht teurer sein dürfen als vergleichbare Sachleistungen. Dies führt aber nicht zu transparenten Preisobergrenzen, da auch die Preise für bestimmte Sachleistungen nicht klar geregelt sind. Zum einen handelt es sich bei den Preisen für die Leistungskomplexe nicht um Stundensätze. Die Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages werden dagegen auf Stundenbasis abgerechnet. Zum anderen ist nicht immer klar, welche Sachleistungen „vergleichbar“ sind. Verbraucher\*innen können also die Einhaltung dieser Preisobergrenze nicht kontrollieren.

→ **Um Pflegebedürftige in diesem Markt vor zu hohen Kosten zu schützen, müssen eindeutige Preisobergrenzen festgelegt werden.**

Nur 13% der befragten Pflegedienste stellten dem Verbraucher beide Abrechnungsarten zur Auswahl. 2% verweigerten eine direkte Abrechnung mit der Pflegekasse.

Grundsätzlich handelt es sich beim Entlastungsbetrag um einen Erstattungsanspruch. Der Verbraucher erhält also die Rechnung des Pflegedienstes, bezahlt diese und beantragt bei der Pflegekasse, ihm die verauslagten Kosten zu erstatten.

Die Pflegekasse überweist dann bei Anspruchserfüllung einen „Erstattungsbetrag“ bis zur Höhe des Entlastungsbetrages.

Der Pflegedienst kann seine Leistungen allerdings auch direkt mit der Kasse abrechnen, wenn der Verbraucher ihm diesen Leistungsanspruch abtritt. 85% der befragten Pflegedienste boten ihre Leistungen ausschließlich so an. Dies ist für Verbraucher\*innen praktisch, sie verlieren aber auch leichter den Überblick darüber, welche Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages vom Pflegedienst abgerechnet wurden und wie hoch der verbliebene Anspruch noch ist. Die Pflegekassen teilen die Beträge ihren Versicherten nicht regelmäßig mit.

- ➔ **Pflegebedürftige sollten gegenüber ihrer Pflegekasse einen Anspruch auf regelmäßige Informationen über bereits abgerechnete und noch bestehende Leistungsansprüche, beispielsweise in Form von Kontoauszügen, bekommen.**

Nur 10% der Pflegedienste, die die Leistungen anboten und ausdrücklich um Übersendung eines Vertragsformulars gebeten wurden, schickten dieses auch zu.

Vor Vertragsschluss sind ausreichende Informationen in schriftlicher Form unerlässlich. Nur so können Angebote verglichen werden, bevor sich Verbraucher\*innen für einen Anbieter entscheiden. Wichtige Entscheidungskriterien wie Kündigungsklauseln, einseitige Preiserhöhungsrechte oder Zusatzkosten ergeben sich teilweise erst aus den schriftlichen Verträgen.

- ➔ **Anbieter müssen verpflichtet werden, Verbraucher\*innen vor Vertragsschluss verbindliche, schriftliche Informationen in verständlicher Form zur Verfügung zu stellen.**

## 10. Tipps für Verbraucher\*innen

### Die finanziellen Rahmenbedingungen klären:

▶ *Welches Budget gibt es für meine Pflege und Betreuung zu Hause?*

Verbraucher\*innen sollten zunächst klären, wie die Pflegekasse die Pflege zu Hause finanziell unterstützt. Hier gilt grundsätzlich: Je nach Pflegegrad gibt es Pflegesachleistungen, Pflegegeld oder Leistungen der Verhinderungspflege. Dazu kommt der Entlastungsbetrag. Pflegebedürftigen mit Pflegegrad 1 steht allerdings aus der Pflegeversicherung nur der Entlastungsbetrag zu. Zusätzlich muss geklärt werden, welche privaten Mittel für die Pflege aufgewendet werden können.

▶ *Wie hoch ist aktuell mein Anspruch auf den Entlastungsbetrag?*

Verbraucher\*innen müssen mit ihrer Pflegekasse klären, in welcher Höhe der Entlastungsbetrag schon abgerechnet bzw. angespart wurde. Denn die Mittel müssen nicht monatlich abgerufen, sondern können angespart und bis zur Mitte des Folgejahres verausgabt werden. Es besteht auch die Möglichkeit, nicht benötigte Pflegesachleistungen als Entlastungsbetrag einzusetzen.

### Die richtige Hilfe finden:

▶ *Was brauche ich und wer kann mir helfen?*

Pflegebedürftige sollten mit ihren Angehörigen und eventuell auch mit Unterstützung eines Pflegestützpunktes vorab klären, welche Hilfeleistungen tatsächlich benötigt werden und wer diese erbringen kann. Reicht beispielsweise die Unterstützung durch Angehörige oder bedarf es professioneller Hilfe?

▶ *Welche Anbieter bieten Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages an?*

Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages werden nicht nur durch ambulante Pflegedienste, sondern auch durch landesrechtlich anerkannte Anbieter von „Unterstützungsleistungen im Alltag“ erbracht. Letztere sind insbesondere dann eine interessante Alternative zur Beauftragung eines Pflegedienstes, wenn entlastende Betreuungsangebote benötigt werden, beispielsweise Betreuungsgruppen, stundenweise Einzelbetreuungen oder praktische Hilfen im Haushalt. „Angebote zur Unterstützung im Alltag“ sind häufig deutlich preiswerter als Pflegedienste. In manchen Bundesländern sind sogar Preisobergrenzen für diese Leistungen gesetzlich festgelegt worden.

▶ *Welche Angebote und Preise haben die Anbieter?*

Verbraucher\*innen haben gegenüber ihrer Pflegekasse einen Anspruch auf Übermittlung einer Leistungs- und Preisvergleichsliste zu den „Unterstützungsleistungen im Alltag“.



Diese Liste sollten sie anfordern, um Alternativen zum Pflegedienst in ihrer Nähe zu finden. Wer einen Pflegedienst im Rahmen des Entlastungsbetrages in Anspruch nehmen möchte, muss selbst verschiedene Anbieter vergleichen.

► *Ist der Pflegedienst in meiner Nähe?*

Wer sich dafür entscheidet, den Entlastungsbetrag für die Leistungen eines Pflegedienstes einzusetzen, sollte sich auf wohnortnahe Anbieter konzentrieren. Wegen des geringen Budgets besteht ansonsten die Gefahr, dass die Leistungen schon aufgrund zu langer Anfahrtszeiten nicht angeboten werden. Dies gilt im Übrigen auch für Anbieter sogenannter Unterstützungsleistungen im Alltag.

**Einen Vertrag abschließen:**

► *Was möchte ich?*

Wichtig ist es, mit dem Pflegedienst vorab zu besprechen, welche Leistungen gewünscht sind und wann diese erbracht werden sollen. Pflegebedürftige mit Pflegegrad 1 können auch Leistungen aus dem Bereich der Selbstversorgung, d.h. der Körperpflege in Anspruch nehmen.

► *Was muss ich bezahlen?*

Es ist üblich, dass die Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages nach Zeitabschnitten berechnet werden, anders als die Pflegesachleistungen, die grundsätzlich nach Leistungskomplexen abgerechnet werden. Verbraucher\*innen sollten deshalb darauf bestehen, dass sich die Stundensätze für jede Leistung und die Abrechnungstaktung im Vertrag wiederfinden. Falls keine Stundensätze mitgeteilt werden, sollten Verbraucher\*innen abfragen, wie viele Wochenstunden beispielsweise beim Einsatz des Höchstbetrages von 125 € eingekauft werden können. Dies kann in der Praxis eine Stunde in der Woche sein. Verbraucher\*innen sollten zudem bei ihrer Pflegeversicherung nachfragen, welche Preisobergrenzen die Pflegedienste einhalten müssen.

► *Habe ich alles „schwarz auf weiß“?*

Verbraucher\*innen sollten auf Aushändigung eines schriftlichen Vertrages bestehen. Dieser sollte die konkreten Leistungen und Kosten enthalten. Zudem muss die Kündigung geregelt sein. Verbraucher\*innen sollten den Vertrag jederzeit kündigen können, Anbieter dagegen nur mit einer möglichst langen Frist. Auch einseitige Preiserhöhungen sollten nicht möglich sein. Wichtig ist zudem eine Regelung, bis wann Einsätze des Pflegedienstes vom Verbraucher kostenfrei abgesagt werden können. Die Frist dafür sollte nicht länger als 24 Stunden sein.

## Die Abrechnung verstehen:

### ▶ *Habe ich die Abrechnung überprüft?*

Egal ob der Pflegedienst direkt mit der Kasse abrechnet oder der Verbraucher vorleistet:  
Nur der Pflegebedürftige kann die Rechnung überprüfen. Dazu muss der Pflegedienst monatlich eine Abrechnung vorlegen. Nicht erbrachte Leistungen sind auf jeden Fall zu streichen.

### ▶ *Wie wird abgerechnet?*

Grundsätzlich sind die Kosten des Pflegedienstes vom Verbraucher zu verauslagen.  
Nach Vorlage der Abrechnung des Pflegedienstes werden die Kosten von der Pflegekasse in Höhe des bestehenden Erstattungsanspruches an den Pflegebedürftigen zurückgezahlt.  
Verbraucher\*innen können ihren Erstattungsanspruch aber auch an den Pflegedienst abtreten, so dass dieser direkt mit der Pflegekasse abrechnet. Dies kann allerdings zu Problemen führen, beispielsweise wenn neben dem Pflegedienst zusätzlich ein Angebot zur Unterstützung im Alltag wahrgenommen wird. Dann besteht das Risiko, dass Verbraucher\*innen die Kontrolle über den Entlastungsbetrag verlieren.

## 11. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Nielsegebiete Deutschlands.....	- 10 -
Abbildung 2: Ausschnitt des AOK Pflegenavigators .....	- 11 -
Abbildung 3: Fragebogen für die CATI-Interviews .....	- 12 -
Abbildung 4: Ablaufschema Auswertung der Ergebnisse .....	- 12 -
Abbildung 5: Anteil der Pflegedienste, die auf Nachfrage einen Vertrag zugesandt haben.....	- 14 -
Abbildung 6: Angebot von Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages.....	- 15 -
Abbildung 7: Angebot von Leistungen in Bezug auf die Stadtgröße .....	- 15 -
Abbildung 8: Leistungsangebot – Badreinigung, Spaziergang, Hilfe beim Duschen .....	- 16 -
Abbildung 9: Kosten für Badreinigung .....	- 17 -
Abbildung 10: Kosten der Badreinigung in Bezug auf die Stadtgröße .....	- 17 -
Abbildung 11: Kosten der Badreinigung nach Bundesländern.....	- 18 -
Abbildung 12: Kosten für Begleitung beim Spaziergang .....	- 18 -
Abbildung 13: Kosten für Begleitung beim Spaziergang in Bezug auf die Stadtgröße.....	- 19 -
Abbildung 14: Kosten für Begleitung beim Spaziergang nach Bundesländern .....	- 19 -
Abbildung 15: Abrechnung der Leistungen .....	- 20 -
Abbildung 16: schriftlicher Vertrag zwischen Pflegedienst und Verbraucher .....	- 21 -

## 12. Quellen

- Zahlen zu Häufigkeit, Pflegebedarf und Versorgung Demenzkranker in Deutschland, Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V., 2016 [http://demenz-brandenburg.de/wp-content/uploads/2017/02/Daten-Zahlen\\_2016-10-von-DALZG.pdf](http://demenz-brandenburg.de/wp-content/uploads/2017/02/Daten-Zahlen_2016-10-von-DALZG.pdf) (Seite 7)
- Statistisches Bundesamt, Pflegestatistik 2015, veröffentlicht Januar 2017 [https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Gesundheit/Pflege/PflegeDeutschlanderg ebnisse5224001159004.pdf?\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Gesundheit/Pflege/PflegeDeutschlanderg ebnisse5224001159004.pdf?_blob=publicationFile)
- Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung Berlin, <https://www.pflegeunterstuetzung-berlin.de/unterstuetzung/>
- Informationsblatt „Nachbarschaftshilfe“ zur Erbringung zusätzlicher Entlastungsleistungen nach § 45b SGB XI [https://plus.aok.de/fileadmin/user\\_upload/AOK-PLUS/05-Content-PDF/Infoblatt-Nachbarschaftshilfe.pdf](https://plus.aok.de/fileadmin/user_upload/AOK-PLUS/05-Content-PDF/Infoblatt-Nachbarschaftshilfe.pdf)
- Pflegeunterstützungsverordnung Berlin [https://www.berlin.de/sen/soziales/themen/berliner-sozialrecht/kategorie/rechtsvorschriften/puvo\\_pflege-573420.php](https://www.berlin.de/sen/soziales/themen/berliner-sozialrecht/kategorie/rechtsvorschriften/puvo_pflege-573420.php)
- zu den Nielsegebieten <https://de.wikipedia.org/wiki/Nielsegebiet> & <https://wittich.de/service/mediadaten/>

## 13. Anhang

### § 45b SGB XI Entlastungsbetrag

**(1)** Pflegebedürftige in häuslicher Pflege haben Anspruch auf einen Entlastungsbetrag in Höhe von bis zu 125 € monatlich. Der Betrag ist zweckgebunden einzusetzen für qualitätsgesicherte Leistungen zur Entlastung pflegender Angehöriger und vergleichbar Nahestehender in ihrer Eigenschaft als Pflegenden sowie zur Förderung der Selbständigkeit und Selbstbestimmtheit der Pflegebedürftigen bei der Gestaltung ihres Alltags. Er dient der Erstattung von Aufwendungen, die den Versicherten entstehen im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von

1. Leistungen der Tages- oder Nachtpflege,
2. Leistungen der Kurzzeitpflege,
3. Leistungen der ambulanten Pflegedienste im Sinne des § 36, in den Pflegegraden 2 bis 5 jedoch nicht von Leistungen im Bereich der Selbstversorgung,
4. Leistungen der nach Landesrecht anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag im Sinne des § 45a.

Die Erstattung der Aufwendungen erfolgt auch, wenn für die Finanzierung der in Satz 3 genannten Leistungen Mittel der Verhinderungspflege gemäß § 39 eingesetzt werden.

**(2)** Der Anspruch auf den Entlastungsbetrag entsteht, sobald die in Absatz 1 Satz 1 genannten Anspruchsvoraussetzungen vorliegen, ohne dass es einer vorherigen Antragstellung bedarf. Die Kostenerstattung in Höhe des Entlastungsbetrags nach Absatz 1 erhalten die Pflegebedürftigen von der zuständigen Pflegekasse oder dem zuständigen privaten Versicherungsunternehmen sowie im Fall der Beihilfeberechtigung anteilig von der Beihilfefestsetzungsstelle bei Beantragung der dafür erforderlichen finanziellen Mittel gegen Vorlage entsprechender Belege über entstandene Eigenbelastungen im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme der in Absatz 1 Satz 3 genannten Leistungen. Die Leistung nach Absatz 1 Satz 1 kann innerhalb des jeweiligen Kalenderjahres in Anspruch genommen werden; wird die Leistung in einem Kalenderjahr nicht ausgeschöpft, kann der nicht verbrauchte Betrag in das folgende Kalenderhalbjahr übertragen werden.

**(3)** Der Entlastungsbetrag nach Absatz 1 Satz 1 findet bei den Fürsorgeleistungen zur Pflege nach § 13 Absatz 3 Satz 1 keine Berücksichtigung. § 63b Absatz 1 des Zwölften Buches findet auf den Entlastungsbetrag keine Anwendung. Abweichend von den Sätzen 1 und 2 darf der Entlastungsbetrag hinsichtlich der Leistungen nach § 64i oder § 66 des Zwölften Buches bei der Hilfe zur Pflege Berücksichtigung finden, soweit nach diesen Vorschriften Leistungen zu gewähren sind, deren Inhalte den Leistungen nach Absatz 1 Satz 3 entsprechen.

**(4)** Die für die Erbringung von Leistungen nach Absatz 1 Satz 3 Nummer 1 bis 4 verlangte Vergütung darf die Preise für vergleichbare Sachleistungen von zugelassenen Pflegeeinrichtungen nicht übersteigen. Näheres zur Ausgestaltung einer entsprechenden Begrenzung der Vergütung, die für die Erbringung von Leistungen nach Absatz 1 Satz 3 Nummer 4 durch nach Landesrecht anerkannte Angebote zur Unterstützung im Alltag verlangt werden darf, können die Landesregierungen in der Rechtsverordnung nach § 45a Absatz 3 bestimmen.

## **IMPRESSUM**

Verbraucherzentrale Berlin e.V.  
Hardenbergplatz 2  
10623 Berlin  
E-Mail: [mail@verbraucherzentrale-berlin.de](mailto:mail@verbraucherzentrale-berlin.de)  
[www.verbraucherzentrale.berlin](http://www.verbraucherzentrale.berlin)

Der Marktcheck ist Teil des Projekts „**Marktprüfung ambulante Pflegeverträge**“ welches in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Brandenburg und des Saarlandes durchgeführt wird.

Dieser Marktcheckbericht sowie ein zweiseitiges Handout stehen auf dem Info-Portal [www.pflegevertraege.de](http://www.pflegevertraege.de) als PDF-Download zur Verfügung.

**Text/Redaktion:** Petra Hegemann, Anne Gastmann, Martina Münch, Dunja Neukamp

**Für den Inhalt verantwortlich:** Dörte Eiß, Vorstand der Verbraucherzentrale Berlin e.V.

**Stand:** Februar 2018