PFLEGE
WEGWEISER
NRW
Für Pflegebedürftige
und Angehörige

Seit einigen Jahren kommt der örtliche Pflegedienst zu meiner Mutter und bisher waren wir immer zufrieden.
Meine pflegebedürftige Mutter mit Ihren 87 Jahren unterschreibt die Unterlagen mittlerweile lediglich auf einem iPad. Weitere Unterlagen oder Kopien erhalten wir nicht, da angeblich alles nur noch digital geführt wird. Eine Kopie würde uns deshalb teuer in Rechnung gestellt werden. Uns fehlt seither jeglicher Überblick. Wir fragen uns, ob das so in Ordnung ist.

Alessia Schmitt aus Bielefeld

Darum geht's

Immer häufiger berichten Ratsuchende, keine ausgedruckten Leistungsnachweise mehr über die vom Pflegedienst abgerechneten Leistungen zu erhalten. Stattdessen wird der pflegebedürftigen Person oftmals lediglich ein Tablet zur Unterschrift vorgelegt, ohne dass eine nachvollziehbare Übersicht der erbrachten Leistungen ausgehändigt wird.

Für Pflegebedürftige und Angehörige ist daher wichtig zu wissen, welche Rechte sie bei der Abrechnung haben und wie sie bei Unklarheiten vorgehen können. Darf der Pflegedienst außerdem einen Ausdruck teuer in Rechnung stellen oder dies verwehren mit dem Hinweis auf das zur Unterschrift vorgelegte digitale Formular?

Nachgefragt bei...

Greta Lutterbach, stellvertretende Landesgeschäftsführerin des SoVD NRW

Gerade im stressigen Pflegealltag passieren Missverständnisse oder Fehler bei der Abrechnung schneller, als man denkt.

Dass der Pflegedienst die Nachweise digital führt, ist korrekt und wird auch per Gesetz von diesem verlangt. Daher ist die Handhabung erst mal richtig.
Und dennoch: Wir empfehlen dringend **niemals blind** zu **unterschreiben**!

Warum ist Ihre Unterschrift so wichtig für die Abrechnung?

Ihre Unterschrift belegt, dass die abgerechneten Leistungen tatsächlich so erbracht worden sind. Nur dann kann der Pflegedienst diese auch mit Ihrer Pflegekasse abrechnen. Dass die Abrechnung korrekt abläuft, ist in beiderseitigem Interesse.

Hat man einen Anspruch auf eine Kopie der Leistungsnachweise?

Ja. Es besteht ein Anspruch auf eine kostenfreie erste Kopie der Unterlagen. Sie haben außerdem grundsätzlich Anspruch auf Einsicht in die Unterlagen – digital oder in Papierform. Dieser Anspruch wurde durch den Europäischen Gerichtshof festgestellt. Ihnen Gebühren für eine erste Kopie Ihrer Leistungsnachweise in Rechnung zu stellen, ist daher nicht rechtens.

- Mit sogenannten **Angehörigen-Apps** können Angehörige die vom Pflegedienst erbrachten Leistungen digital einsehen und verfolgen. Kunden und berechtigte Personen haben dadurch Einblick in die aktuell aufgeführten Leistungen. Fragen Sie bei Ihrem Pflegedienst nach, ob es eine solche App gibt.
- Sollte Ihr Pflegedienst keine App zur Verfügung stellen, kann beispielsweise ein **PDF-Dokument an Angehörige per E-Mail** geschickt werden - das spart Papier und ist unter Umständen praxistauglicher.
- Ein Blick in den **Pflegevertrag** lohnt sich ebenfalls. Dort ist häufig geregelt, wie Datenabgleich, Leistungsnachweise und die Herausgabe von Unterlagen gehandhabt werden. Darauf kann man sich dann im Gespräch freundlich berufen.

Was können Sie tun, um Fehler bei der Abrechnung zu verhindern?

1. **Nehmen Sie sich Zeit** für die Durchsicht.
2. **Miteinander reden** hilft. Viele Konflikte oder Fehler passieren nicht aus böser Absicht, sondern durch Unwissenheit, Missverständnisse oder dem täglichen Zeitdruck in der Pflege.
3. Wenn Sie den Leistungsnachweis unterschrieben haben, empfiehlt es sich eine **Kopie oder ein Foto von dem unterschriebenen Leistungsnachweis** zu machen, bevor Sie ihn an den Pflegedienst zurückgeben.
4. **Führen Sie selbst einen Kalender oder kurze Notizen** über die erbrachten Leistungen. Das hilft bei der Nachvollziehbarkeit und schützt vor Fehl- oder Falschabrechnungen.
5. Beziehen Sie sich im Konfliktfall auf das **Urteil des Europäischen Gerichtshofs** oder **Ihren Pflegevertrag.**

Sie haben die Leistungsnachweise unterschrieben, keine Kopie vorliegen und doch Zweifel an der Richtigkeit?

Dann können Sie sich auch an die Pflegekasse wenden: Diese informiert Sie über bereits abgerechnete Leistungen. Beachten Sie aber: Bereits abgerechnete Leistungen

zurückzufordern ist ein aufwendiger Prozess, darum am besten **immer vor** der Abrechnung genau prüfen, ob alles stimmt.

Wenn es allerdings dauerhaft „knirscht“ und Probleme mit den Abrechnungsmodalitäten gibt, sollte man genauer hinschauen: Geht es nur um Kommunikationsprobleme oder ist das Vertrauensverhältnis ernsthaft beschädigt? Wenn Gespräche nichts mehr bringen, kann eine rechtliche Beratung sinnvoll sein.

Rechtliche Grundlage

- Urteil EuGH vom 26.03.2023 – C-307/22 - Recht auf Kopie der Patientenakte - erste Kopie kostenlos
- §108 SGB XI - Auskunft auf Anfrage über abgerechnete Leistungen der Pflegekasse durch Anbieter
- §105 SGB XI - Abrechnungen und Leistungsnachweise haben in digitaler Form zu erfolgen

Weitere Infos

GKV-Spitzenverband Vereinbarung nach § 105 Abs. 2 Satz 2 SGB XI über Einzelheiten der Übermittlung elektronischer Dokumente im
Datenaustausch für die Abrechnung ambulanter Pflegesachleistungen [externer Link]

Probleme mit der Abrechnung des Pflegedienstes (Verbraucherzentrale) [externer Link]

Musterbrief "Widerspruch gegen eine Rechnung des Pflegedienstes" (Verbraucherzentrale) [externer Link]

Artikel "Inhalte eines Pflegevertrags" (Verbraucherzentrale) [externer Link]

Checkliste "Auswahl eines Pflegedienstes" (Verbraucherzentrale) [externer Link]