

Tipps für Pflegebedürftige, Angehörige und Pflegedienstmitarbeiter/-innen

Worauf Pflegebedürftige achten sollten

- Pflegebedürftige werden dazu gedrängt, Leistungsnachweise blanko zu unterschreiben, der Pflegedienst trägt später Leistungen ein, die nicht erbracht wurden.
→ Unterzeichnen Sie nur korrekt und vollständig ausgefüllte Leistungsnachweise
- Der Pflegedienst fälscht ohne die Beteiligung der zu pflegenden Person ganze Leistungsnachweise.
→ Bewahren Sie den Pflegevertrag und sämtlichen Schriftverkehr mit dem Pflegedienst immer gut auf. Legitimierte Mitarbeiter/innen des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung oder des Sozialamtes können anhand dieser Unterlagen Fehl- oder Unterversorgung feststellen
- Der Pflegedienst schließt einen Untervertrag mit Angehörigen ab, berechnet der Pflegekasse aber das Honorar für eine Pflegefachkraft – und bereichert sich so an der Leistung der/des pflegenden Angehörigen.
→ Achten Sie darauf, dass Ihre Angehörigen keine Verträge dieser Art abschließen – solche Veränderungen in der Pflegesituation müssen immer mit der Pflegekasse besprochen werden

Worauf Pflegebedürftige und Angehörige achten sollten

- Achten Sie darauf, dass Ihr Pflegevertrag klare Informationen über die zu erbringende Leistungen gibt.
- Wenn Sie unsicher sind, ob der Pflegedienst gemäß des jeweiligen Vertrages arbeitet, wenden Sie sich an die zuständige Pflegekasse – sie erklärt Ihnen gern, was der Vertrag umfasst und steht Ihnen zur Seite, um Manipulation zu verhindern.
- Achten Sie darauf, dass Sie bzw. Ihre Angehörigen die vereinbarten Leistungen wirklich in Anspruch nehmen – eine Leistung, die regelmäßig nicht erbracht wird, darf vom Pflegedienst nicht abgerechnet werden! In diesem Fall müsste der Pflegevertrag geändert werden.
- Haben Sie keine Angst, den Pflegedienst bei Auffälligkeiten direkt anzusprechen. Sie können notfalls jederzeit zu einem anderen Anbieter wechseln. Sie sind die Kundin bzw. der Kunde! Natürlich steht Ihnen Ihre Pflegekasse jederzeit zur Seite.

Worauf Angehörige achten sollten

- Machen Sie unangemeldete Besuche, während das Pflegepersonal vor Ort ist.
- Überprüfen Sie die Leistungsnachweise und erkundigen Sie sich bei der/dem Gepflegten.
- Notieren Sie Unstimmigkeiten. Lassen sich diese mit dem Pflegedienst nicht klären, informieren Sie die Pflegekasse/Krankenkasse.
- Lassen Sie sich nicht pro forma vom Pflegedienst für Pflegeleistungen an einem Angehörigen „einstellen“ und bezahlen. Sie machen sich strafbar!

Worauf Pflegedienstmitarbeiter und Pflegedienstmitarbeiterinnen achten sollten

- Zeichnen Sie nur Leistungen ab, die Sie wirklich vollständig erbracht haben!
- Erbringen Sie nur Leistungen, die Ihrer Qualifikation entsprechen!
- Bei Unklarheiten, welche Leistung Sie erbringen dürfen bzw. wann diese als erbracht gilt, wenden Sie sich bitte an Ihre Pflegedienstleitung.
- Reicht die Zeit, die im Tourenplan vorgesehen ist, nicht aus, informieren Sie die Pflegedienstleitung.
- Sollten sich Unklarheiten im Gespräch mit Ihrem Arbeitgeber nicht klären, wenden Sie sich an die Pflegekassen.

AOK Bayern – Die Gesundheitskasse
Bereich Verbraucherschutz
Stelle zur Bekämpfung von Fehlverhalten
im Gesundheitswesen

E-Mail: fehlverhalten@by.aok.de

Internet:

www.bayern.aok.de/inhalt/fehlverhalten-im-gesundheitswesen-7/

www.bayern.aok.de/pflege

www.aok.de/inhalt/faktenboxen-gesundheit

