



verbraucherzentrale

*Berlin*

## ANGEBOTE ZUR UNTERSTÜTZUNG IM ALLTAG

So können Pflegebedürftige und deren Angehörige den  
Entlastungsbetrag einsetzen

# ANGEBOTE ZUR UNTERSTÜTZUNG IM ALLTAG

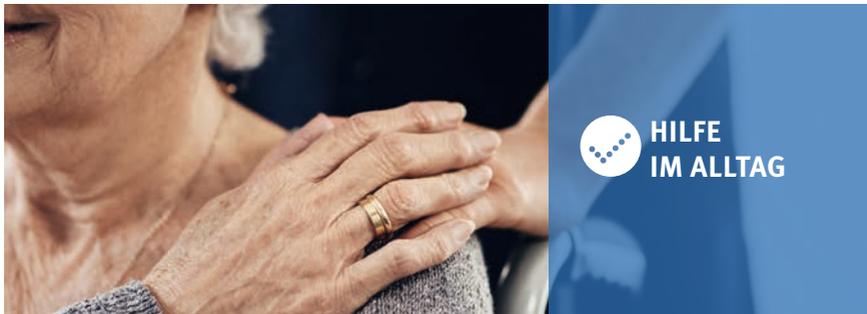
EINSATZ DES ENTLASTUNGSBETRAGES FÜR PFLEGEBEDÜRFTIGE  
UND DEREN ANGEHÖRIGE



 BETREUUNGS-  
ANGEBOTE

 ANGEBOTE ZUR  
ENTLASTUNG  
IM ALLTAG

Was versteht man unter einem Angebot zur Unterstützung im Alltag?	4
Welche Leistungen dürfen erbracht bzw. abgerechnet werden?	5
Wer darf die Angebote zur Unterstützung im Alltag machen?	6
Was ist bei der Durchführung der Dienstleistungen zu beachten?	6
Das Wichtigste in Kürze	7
Welche Leistungen brauche ich?	8
Wie viel Geld steht mir zur Verfügung?	8
Worauf sollten Sie beim Vertragsschluss achten?	9
Was sollte zur Rechnungslegung vereinbart werden?	10
Weitere Informationen und kostenlose Beratungsangebote	11



### ... WAS VERSTEHT MAN UNTER EINEM ANGEBOT ZUR UNTERSTÜTZUNG IM ALLTAG?

- Angebote zur Unterstützung im Alltag sind für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen bei der Versorgung und Betreuung zu Hause gedacht und werden in zwei Bereiche unterteilt:
  - Betreuungsangebote, die sich an Pflegebedürftige mit einem besonderen Betreuungsbedarf richten, insbesondere für demenziell erkrankte Menschen.
  - Angebote zur Entlastung im Alltag, die praktische Hilfen umfassen, wie zum Beispiel die Unterstützung im Haushalt und beim Einkaufen.
- Pflegebedürftige, die mindestens den Pflegegrad 1 haben, können sich im Rahmen des Entlastungsbetrages nach § 45a, b SGB XI monatlich bis zu 125 Euro zur Durchführung haushaltsnaher Dienstleistungen sowie Betreuungsleistungen von ihrer Pflegekasse erstatten lassen. Diesen Betrag gibt es zusätzlich zum Pflegegeld, zur Pflegesachleistung oder der Verhinderungspflege. Der Entlastungsbetrag kann auch für die Kurzzeitpflege oder die Tagespflege verwendet werden.
- Diese Mittel müssen nicht monatlich abgerufen, sondern können auch angespart und dann bis zur Mitte des Folgejahres ausgegeben werden. Es besteht auch die Möglichkeit, Mittel aus nicht benötigten Pflegesachleistungen – das sind z. B. Leistungen ambulanter Pflegedienste – in Höhe von bis zu 40 Prozent für Entlastungsleistungen einzusetzen. Hierfür ist kein zusätzlicher Antrag erforderlich.

### ... WELCHE LEISTUNGEN DÜRFEN ERBRACHT BZW. ABGERECHNET WERDEN?

- Zu den Betreuungsleistungen können Angebote in Betreuungsgruppen, Einzelbetreuungen oder Tagesbetreuungen in entsprechenden Einrichtungen oder die stundenweise Betreuung zu Hause gehören. Dazu zählen Besuche, Gespräche, Spaziergänge und andere gemeinsam mit den Pflegebedürftigen unternommene Aktivitäten.
- Zu den Angeboten zur Entlastung im Alltag können haushaltsnahe Dienstleistungen wie Wäsche waschen, Kochen, Wohnungsreinigung, Einkäufe, Botengänge, Unterstützung beim Schriftverkehr, Behördengänge sowie Mobilitätshilfe gehören.
- Sonderleistungen, wie zum Beispiel Polster- und Teppichreinigungen, Versorgung von Tieren, Maler- und Gartenarbeiten oder Reparaturen gehören in Berlin nicht zu den anerkannten Leistungen.
- Die Stundensätze der Anbieter unterscheiden sich, sodass es sich für Sie lohnt, die Angebote verschiedener Anbieter zu vergleichen. Die Stundensätze aller anerkannten Anbieter sind auf der Homepage des Kompetenzzentrums Pflegeunterstützung veröffentlicht.



### WER DARF DIE ANGEBOTE ZUR UNTERSTÜTZUNG IM ALLTAG MACHEN?

- Um die Erstattung zu erhalten, müssen die Dienstleister durch die für Pflege zuständige Senatsverwaltung anerkannt sein.
- **Anerkannte Anbieter der Angebote zur Unterstützung im Alltag** finden Sie in Berlin beim Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung. Die dort aufgelisteten Anbieter haben gegenüber den ambulanten Pflegediensten den Vorteil, dass ihre Stundensätze überwiegend geringer und auch nach oben begrenzt sind (in Berlin dürfen maximal 34 Euro pro Stunde für haushaltsnahe Dienstleistungen und 25 Euro für Betreuungsleistungen verlangt werden, Stand 11/2022) und sie keine Anfahrtpauschalen berechnen dürfen. Dadurch können Pflegebedürftige und ihre Angehörigen von mehr Leistungen profitieren.
- Niedrigschwellige Unterstützungsleistungen können auch durch die **ehrenamtliche Nachbarschaftshilfe** erbracht werden. Dafür müssen sich die volljährigen Nachbarschaftshelfer\*innen vorab schulen lassen. Zu den Angeboten gehören beispielsweise die Begleitung zum Arzt oder Behördenbesuche, Spaziergänge, Einkaufs- und Hauswirtschaftshilfen, Kommunikation oder die Unterstützung bei Hobbies. **Nachbarschaftshelfer\*innen** dürfen für ihre Leistungen maximal acht Euro die Stunde bis zur Höhe des Entlastungsbetrages in Rechnung stellen. Zu den weiteren Voraussetzungen finden Sie nähere Informationen auch beim Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung.

### WAS IST BEI DER DURCHFÜHRUNG DER DIENSTLEISTUNGEN ZU BEACHTEN?

- Vereinbaren Sie nach Bedarf **einen Feedbacktermin** zur Zufriedenheit mit den Leistungen. Mindestens einmal im Jahr sollte der Anbieter Sie zu diesem Thema befragen.
- Die Durchführung der Dienstleistung muss auch sichergestellt werden, wenn die ursprünglich dafür eingeplante Person ausfällt und Sie sich einen Ersatz wünschen.

### DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

Auf diese Punkte sollten Sie besonders achten:

Klären Sie zunächst, welche Dienstleister bzw. Angebote zugelassen sind. Nur die Kosten anerkannter Anbieter werden erstattet. Eine Liste aller anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag und Informationen zu den Angeboten finden Sie auf der Webseite des Kompetenzzentrums Pflegeunterstützung.

Wegen des Kostenerstattungsprinzips erhalten Sie den Entlastungsbetrag nur für tatsächlich entstandene und belegte Kosten. Sie müssen der Pflegekasse die Belege daher regelmäßig vorlegen.

Wurde eine Abtretungserklärung unterschrieben, kann der Anbieter die Kosten direkt mit der Pflegekasse abrechnen. In diesem Fall lassen Sie sich monatlich die abgerechneten Zeiten und die Rechnung vorlegen. Bitte überprüfen Sie die angegebenen Zeiten und abgerechneten Stundensätze möglichst zeitnah.



### ... WELCHE LEISTUNGEN BRAUCHE ICH?

- Zunächst sollten Sie und Ihre Angehörigen, ggf. auch nach einem Gespräch mit einem Pflegestützpunkt, genau überlegen, welche Leistungen Sie benötigen.
- Vor dem Vertragsschluss sollte ein unverbindliches **Erstgespräch** mit der Fachkraft gemeinsam mit einer vertrauten Person mit den infrage kommenden Anbietern vereinbart werden, um Ihre Wünsche, Vorstellungen und Bedürfnisse zu besprechen.
- Im Erstgespräch sollten auch **die Preise** und **das Abrechnungsverfahren** (Abtretung oder Kostenersatz) erläutert werden. Entscheiden Sie, ob Sie nur Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrages von 125 Euro monatlich nutzen möchten oder darüber hinaus auch Leistungen über Pflegesachleistung abgerechnet werden sollen. Außerdem können Sie zusätzliche Privatleistungen vereinbaren.
- Sie sollten sich im Erstgespräch nach der **Qualifikation der Fachkraft** und ihren Arbeitsbedingungen erkundigen. Bei jedem zugelassenen Anbieter muss eine Fachkraft mit dreijähriger Ausbildung in der Pflege oder Hauswirtschaft vorhanden sein.

### ... WIE VIEL GELD STEHT MIR ZUR VERFÜGUNG?

- Grundsätzlich hat jeder anerkannt Pflegebedürftige Anspruch auf einen Betrag von 125 Euro pro Monat.
- Klären Sie mit Ihrer Pflegekasse, in welcher Höhe der Entlastungsbetrag schon abgerechnet bzw. angespart wurde.
- Klären Sie mit Ihrer Pflegekasse, ob Ihnen noch Mittel aus nicht benötigten Pflegesachleistungen zur Verfügung stehen.

### ... WORAUF SOLLTEN SIE BEIM VERTRAGSSCHLUSS ACHTEN?

- Für die Erbringung der einmaligen oder regelmäßigen Dienstleistungen sollte immer **eine schriftliche Vereinbarung** auf Grundlage des Kostenvorschlages abgeschlossen werden.
- **Die Vereinbarung** sollte alle Punkte des Angebotes und des Erstgespräches beinhalten, insbesondere die Art, die Dauer und die Häufigkeit der Dienstleistungen, sowie die dafür anfallenden Kosten.
- Abgerechnet wird **nach Stunden oder in Einheiten** von mindestens 30 Minuten. Der Stundensatz beinhaltet alle Leistungen des Anbieters, es dürfen keine ergänzenden Kosten in Rechnung gestellt werden. **Zusätzliche Kosten in Form von „Abrechnungsgebühren“, „Verwaltungspauschalen“ oder „Fahrtkosten“ sind nicht abrechnungsfähig.**
- Die einzelnen Einsätze sollten schriftlich im sogenannten **Leistungsnachweis** durch die\*den durchführenden Mitarbeiter\*in vermerkt werden.
- Eine **Beendigung der Dienstleistung** durch die\*den Verbraucher\*in oder den Anbieter ist jederzeit möglich. Es sollte hierzu vereinbart werden, dass dies dem anderen Teil mindestens 48 Stunden vorher schriftlich mitgeteilt wird. Verbraucher\*innen sollten in diesem Schreiben etwaig erteilte Einzugsermächtigungen und/oder Abtretungserklärungen beim Anbieter widerrufen.
- Für **Terminabsagen** aus anderen Gründen sollte eine Frist von 48 Stunden vorab vereinbart werden.
- Im **Urlaubs- und Krankheitsfall** müssen gewerbliche Anbieter für eine Vertretung sorgen.
- Der Anbieter haftet für alle **Personenschäden**. Er haftet auch für alle grob fahrlässigen und vorsätzlich herbeigeführten **Sachschäden**, welche im Zusammenhang mit der Dienstleistung entstehen. Es sollte möglichst vereinbart werden, dass auch für leicht fahrlässig herbeigeführte Sachschäden gehaftet wird. Alle Anbieter müssen eine Haftpflichtversicherung abschließen.

### ... WAS SOLLTE ZUR RECHNUNGSLEGUNG VEREINBART WERDEN?

- **Der Leistungsnachweis** mit den einzelnen Einsätzen sollte Ihnen monatlich, spätestens zwei Wochen nach Monatsende, vorgelegt werden. Prüfen Sie diesen in Ruhe und bestätigen Sie nur die Einsätze und die Dauer, die tatsächlich erbracht wurden, mit Ihrer Unterschrift. Bei Unstimmigkeiten nehmen Sie Kontakt zum Anbieter auf und bitten um Korrektur. Sinnvoll ist es auch, leere Felder zu streichen, um Nachtragungen zu verhindern. Lassen Sie sich eine Kopie des unterschriebenen Leistungsnachweises für Ihre Unterlagen aushändigen oder fotografieren Sie diesen mit Ihrem Mobiltelefon. **Unterschreiben Sie außerdem keine leeren Leistungsnachweise (Blankobestätigungen).**
- Die Ausstellung von **Gutscheinen** bei angespartem Guthaben ist nicht erlaubt. **Der Entlastungsbetrag muss nicht monatlich abgerufen werden (siehe oben).**
- Bitte überlegen Sie sich vor allem zu Beginn, welche Abrechnungsart Sie wählen. Empfehlenswert ist, im Vertrag vor allem zu Vertragsbeginn **keine Direktabrechnung des Anbieters mit der Pflegekasse** zu vereinbaren und auch keine Abtretungserklärung zu unterschreiben, die diese ermöglicht. Besser ist es für Sie als Verbraucher\*in, wenn der Pflegedienst Ihnen eine monatliche Rechnung auf Grundlage des Leistungsnachweises zukommen lässt, damit Sie diese in Ruhe prüfen können. Nachdem Sie die Rechnung bezahlt haben, können Sie diese zur Erstattung bei der Pflegekasse einreichen. So behält man den Überblick über die Kosten und die Ansprüche auf den Entlastungsbetrag. Wenn Sie den Anbieter und seine Abrechnungen besser kennen, können Sie Ihre Ansprüche auf den Entlastungsbetrag auch an ihn abtreten. Mit einer solchen Vereinbarung kann der Anbieter direkt mit der Pflegekasse abrechnen, solange Sie dort über ausreichend Entlastungsguthaben verfügen. Auch in diesem Fall muss der Anbieter Ihnen eine Aufstellung über die mit der Pflegekasse abgerechneten Leistungen aushändigen.

### ... WEITERE INFORMATIONEN UND KOSTENLOSE BERATUNGSANGEBOTE

Nähere Informationen und Beratung zu den Angeboten zur Unterstützung im Alltag erhalten Sie beim **Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung**:  
**[www.pflegeunterstuetzung-berlin.de](http://www.pflegeunterstuetzung-berlin.de)**

Darüber hinaus können Sie sich bezüglich Ihres Unterstützungsbedarfes unter der Telefonnummer **0800 59 500 59 für eine Beratung** an die **Pflegestützpunkte** wenden:  
**[www.pflegestuetzpunkteberlin.de](http://www.pflegestuetzpunkteberlin.de)**

**Die Kontaktstellen Pflegeengagement informieren über Angebote zur Entlastung**, die sich gezielt an die pflegenden Angehörigen oder Freunde\*innen richten. Weitere Informationen gibt es hierzu auch unter:  
**[www.pflegeunterstuetzung-berlin.de](http://www.pflegeunterstuetzung-berlin.de)**

Wenn Sie rechtliche Fragen zum Vertrag oder zur Abrechnung des Entlastungsbetrages haben, können Sie auch die **Pflegerechtsberatung der Verbraucherzentrale Berlin** in Anspruch nehmen. Terminvereinbarung unter:  
**[www.vz-blm.de/beratung-be/terminbuchung](http://www.vz-blm.de/beratung-be/terminbuchung)**  
Für kurzfristige, dringende Fragen können Verbraucher\*innen das Projektteam unter der Telefonnummer 030 214 85-260 auch direkt erreichen. Weitere Informationen finden Sie unter:  
**[www.vz-blm.de/pflegerechtsberatung](http://www.vz-blm.de/pflegerechtsberatung)**

Den Text der Verordnung zur Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag (**Pflegeunterstützungsverordnung - PuVO**) finden Sie hier:  
**[www.berlin.de/sen/soziales/service/berliner-sozialrecht/kategorie/rechtsvorschriften/puvo\\_pflege-573420.php](http://www.berlin.de/sen/soziales/service/berliner-sozialrecht/kategorie/rechtsvorschriften/puvo_pflege-573420.php)**

Für die Rechtmäßigkeit der Angebote zur Unterstützung im Alltag ist die **Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit, Pflege und Gleichstellung** zuständig. Diese erreichen Sie unter **[pflegeunterstuetzung@senwpgp.berlin.de](mailto:pflegeunterstuetzung@senwpgp.berlin.de)**

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Berlin e. V.  
Ordensmeisterstr. 15–16, 12099 Berlin  
Tel.: 030 214 85-0  
Fax: 030 211 72 01  
mail@verbraucherzentrale-berlin.de  
www.verbraucherzentrale-berlin.de

### Für den Inhalt verantwortlich:

Dörte Elß, Vorstand der  
Verbraucherzentrale Berlin e. V.

**Text:** Pascal Bading, Petra Hegemann,  
Andrea Müller (SenWGPg), Oleh Vovk

**Fotos / Bildnachweis:** MachineHeadz (Titel), Sladic (Seite 2),  
gradyrese (Seite 4), Halfpoint (Seite 5), Daisy-Daisy (Seite 7)  
/ istock.com;

**Gestaltung:** T-Sign Werbeagentur

**Stand:** Mai 2023

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Gefördert durch:



**verbraucherzentrale**

*Berlin*