

Kündigungen kundenfreundlich gestaltet

Wer sich die Pflegeverträge ambulanter Pflegedienste ansieht, findet nicht nur eine breite Vielfalt, sondern teilweise auch veraltete Verträge. Das Sonderkündigungsrecht ohne Frist, das § 120 SGB XI für die ersten 14 Tage nach Vertragsabschluss vorsieht, findet sich nicht immer wieder.

Allerdings sind die Kündigungsfristen auch ein Punkt, an dem man den Sinn einer solchen Regelung hinterfragen sollte. In sehr vielen Verträgen finden sich, neben diversen Regelungen zur Sonderkündigung, die normalen Kündigungsfristen. Oft kann der Kunde mit einer Frist von 8 bis 10 Tagen kündigen, manchmal auch 8 Tage zum Monatsende und ähnlich, was in der Praxis dann bis zu 5 bis 6 Wochen bedeuten kann.

Fragt man Pflegedienstleitungen (PDL) was sie tun, wenn ein Kunde den Pflegevertrag kündigt, bekommt man fast immer die gleiche Antwort:

„Wenn der Kunde uns heute kündigt, kommen wir nur so lange, wie er es noch will. Wenn er morgen nicht mehr versorgt werden will, kommen wir auch nicht mehr und rechnen auch nicht mehr ab!“

1. Wenn in der Praxis so gehandelt wird, stellen sich sofort mehrere Fragen:

Warum rechnet der Pflegedienst nicht länger ab, wenn der Kunde doch eine Kündigungsfrist hat? Er kann praktisch gar nicht länger abrechnen als er konkrete Leistungen erbringt. Zum Einen kann der Kunde bestimmen, wen er in seine Wohnung lässt, ein grundgesetzlich geschütztes Recht. Zum Anderen, wenn der Pflegedienst nicht mehr kommt, gibt es auch keinen Pflegeaufwand mehr, den der Pflegedienst in Rechnung stellen kann.

Anders als im Pflegeheim hält der Pflegedienst kein Personal vor, dass er

nicht anderweitig beschäftigen, bzw. ins Frei schicken kann. Damit entstehen auch keine weiteren Kosten, die in Rechnung gestellt werden können. Auch gibt es keine vermieteten Zimmer etc., oder schon eingekaufte Lebensmittel.

2. Warum steht dann überhaupt eine Kündigungsfrist im Vertrag? Zumal alle PDL den Kunden erklären, wenn sie kündigen wollten, dann könnten sie das auch sofort, unabhängig von den vertraglichen Kündigungsfristen. Abgesehen davon, dass in den meisten Verträgen jede mündliche Abrede der Schriftform bedürfte, um gültig zu sein, sieht die Praxis genau so aus. Kündigungsfristen überleben wohl auch deshalb in Verträgen, weil die Autoren nicht die Praxis in den Pflegediensten kennen bzw. abfragen. Auch fällt es vielen Einrichtungen schwer, bestehende Vertragswerke oder gedruckte Formulare zu ändern.

Pflegedienste sollten einfach die Kündigungsfrist für den Pflegekunden der Realität anpassen und kundenfreundlich formulieren wie: „Sie dürfen uns jederzeit ohne Frist kündigen.“

Kündigt der Pflegedienst, so hat dies immer mit einer längeren Frist zu erfolgen, schließlich muss der Pflegekunde die Zeit haben, einen anderen Pflegedienst zu finden. In vielen Verträgen finden sich vier Wochen als Zeitraum, der auch angemessen erscheint. Regelungen wie „sechs Wochen zum Quartalsende“ können allerdings bedeuten, dass man, wenn man vier Wochen zum Quartalsende kündigt, insgesamt weitere 16 Wochen pflegen muss, bevor die Pflege beendet werden kann. Da der Pflegedienst nicht ohne besonderen Grund kündigt (z.B.

Uneinigkeit über die Versorgung), ist eine so lange Frist nicht sinnvoll, vier Wochen reichen andererseits in der Regel aus, um einen anderen Pflegedienst oder eine andere Versorgung zu finden.

Wenn ein Pflegekunde kündigt, um ins Pflegeheim zu gehen, wird der Pflegedienst ein Überleitungsformular ausfüllen und dem Pflegekunden mitgeben. Wie sieht es aber aus, wenn der Pflegebedürftige sich künftig selbst durch Pflegepersonen versorgen lassen will? Das dürfte angesichts der wirtschaftlichen Lage in vielen Gegenden eine Situation sein, die durchaus öfter vorkommt. Meist wird hier kein Überleitungsbogen ausgefüllt, dabei wäre dies auch in diesem Fall wichtig, vor allem in Hinblick auf die aktuellen Gefährdungen und die dazu erfolgten Beratungen.

Ein Beispiel: Der Kunde kündigt, um zukünftig mit Pflegegeld alles alleine sicher zu stellen. Drei Wochen später wird er ins Krankenhaus eingeliefert mit einem Dekubitus 3. Grades. Auf Nachfrage teilen die Angehörigen ahnungslos mit, dass vorher der Pflegedienst den Pflegebedürftigen versorgt habe, dieser habe aber nach der Kündigung keinen informiert, auf was man bei der Versorgung zu achten habe. Der Pflegedienst erscheint dann nicht nur in einem schlechten Licht, sondern die zuständige Krankenkasse könnte

auch überlegen, ob der Pflegedienst nicht vielleicht haftbar gemacht werden kann. Der Pflegedienst müsste dann über die Pflegedokumentation nachweisen, dass der Kunde auf die möglichen Versorgungsrisiken hingewiesen worden ist, auch noch am letzten Tag der Versorgung. Ob dies aus einer laufenden Dokumentation so deutlich hervor geht, müsste geprüft werden. Wenn der Pflegedienst aber zum ‚Abschied‘ dem Pflegebedürftigen einen Überleitungsbogen mit gegeben hat, in dem nochmals schriftlich und auf die individuelle Versorgungssituation bezogen die möglichen Risiken geschildert sind, ist die Rolle des Pflegedienstes geklärt.

Es wirkt außerdem souverän und spricht für den Pflegedienst, wenn er sich trotz Kündigung noch darum kümmert, dass die ‚Nachfolger‘ die notwendigen Informationen sofort erhalten.

Tipp:

Prüfen Sie ihren Pflegevertrag, wie lang die Kündigungsfristen bei Ihnen sind und ob sie diese nicht kundenfreundlich umstellen. Wer eine Kündigungsfrist im Vertrag stehen hat, muss in jedem Fall auch das Sonderkündigungsrecht für die ersten 14 Tage gemäß § 120 SGB XI einräumen.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 02/2010

© Andreas Heiber**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248

E-Mail: Heiber@SysPra.de; www.SysPra.de