

Verbraucherschutz in der Pflege – warum?.....	1
Plötzliche Kündigung durch Pflegedienst - Was kann ich tun?	3
LG Köln: Pflegeheim-Entgelterhöhungen sind ohne Zustimmung der Betroffenen unwirksam	5
G-BA: Einige Corona-Sonderregelungen weiter verlängert	6
Modellvorhaben für mehr Kompetenzen für Pflegepersonen gestartet.....	6
BAGSO-Umfrage zu Erfahrungen ohne Internet von Seniorinnen und Senioren	6
Menschenrechte im Alter besser schützen	6
Neues Praxishandbuch für die Gründung von alternativen Wohnprojekten	7
Niedersachsen: Förderung von Wohnen und Pflege im Alter wird ausgebaut.....	7
Pilotprojekt in M-V: Pflegekräfte aus der Ukraine	7
Thüringen: Projektverlängerung „Märchen und Demenz“	7
BIVA übernimmt Archiv von Pflegekritiker Claus Fussek.....	8

Das besondere Thema

Verbraucherschutz in der Pflege – warum?

Die Pflege in Deutschland ist seit mehr als 25 Jahren marktwirtschaftlich organisiert. Angebot und Nachfrage sollten die Qualität und die Quantität der Pflege steuern. Auf der einen Seite steht das Angebot der Pflegeheime und der ambulanten Pflegedienste. Auf der anderen Seite stehen die Menschen mit Pflegebedarf, die diese Dienste nutzen und dafür bezahlen. Sie sind die so genannten Verbraucher. Der marktwirtschaftliche Mechanismus hat für die Anbieter von Pflegedienstleistungen funktioniert. Für die Pflegebedürftigen ist der Ansatz in weiten Teilen gescheitert. Insbesondere die Pflegequalität erfüllt vielfach nicht die Erwartungen der Menschen. Auf den Punkt gebracht: Verbraucherschutz mangelhaft.

Marktwirtschaft in der Pflege ist problematisch

Marktwirtschaft führt nur dann zu guten Ergebnissen, wenn souveräne, informierte Verbraucher dem Anbieter gegenüberstehen. Da dies im Wirtschaftsleben oft nicht der Fall ist, gibt es für fast alle Bereiche ein breit aufgestelltes Verbraucherschutzrecht. Im Pflegesektor ist dieses Verbraucherschutzrecht bis heute unzureichend. Die meisten alten und/oder pflegebedürftigen Menschen sind in der Regel das Gegenteil von einem souveränen Verbraucher. Sie sind in hohem Maße abhängig von den Anbietern, die ihnen sowohl Pflegeleistungen als auch Wohnraum stellen. Das für sie geltende Verbraucherschutzrecht im Pflegebereich müsste daher

sehr viel weiter reichen als für andere Wirtschaftszweige. Zudem treffen aufgrund der demografischen Entwicklung immer mehr alte Menschen auf zu wenige Pflegeplätze. Das schafft Anreize für profitorientierte internationale Konzerne und macht effektiven Verbraucherschutz noch schwieriger.

Sonderfall: Krankenhaus

Es muss darauf hingewiesen werden, dass Pflegeheime grundsätzliche Unterschiede zu Krankenhäusern aufweisen. Marktwirtschaftliche Prinzipien im Krankenhausbereich verursachen ihre eigenen Probleme. Manches ist zwar mit denen im Pflegeheim vergleichbar, aber in der Pflege wiegen sie schwerer, denn der wichtigste Unterschied liegt in der Finanzierung: Im Krankenhaus werden alle Standardkosten durch die Krankenversicherung abgedeckt. Es fällt daher schwer, einen Krankenhauspatienten als Marktteilnehmer oder Verbraucher zu sehen. Im Pflegeheim dagegen sind die Betroffenen selbst Vertragspartner, die auch den größten Anteil der Kosten selbst tragen; das macht sie zu Verbrauchern und Adressaten für den Verbraucherschutz. Darüber hinaus ist ein Krankenhausaufenthalt darauf ausgerichtet, das Haus wieder zu verlassen. Der Pflegeheimbewohner hingegen hat in der Regel keine Rückkehrmöglichkeit in die eigene Häuslichkeit, sondern kann allenfalls in ein anderes Abhängigkeitsverhältnis wechseln.

Schlechte Pflege darf sich nicht lohnen

Der BIVA-Pflegeschatzbund kritisiert den mangelhaften Verbraucherschutz in der Pflege. Er sieht darin einen wichtigen Grund, dass Heimbewohnerinnen und -bewohner oftmals eine schlechte Leistung für ihr „gutes Geld“ erhalten.

Bewohnerinnen und Bewohner von stationären Einrichtungen sind als schwache und verletzte Verbraucher dem Heimbetreiber fast vollständig ausgeliefert. Sie verfügen kaum über Möglichkeiten, sich gegen finanzielle Übervorteilung und/oder schlechte Pflege und Betreuung zu wehren. Der Anbieter kann – anders als in anderen Wirtschaftszweigen – schlechte Leistung anbieten ohne wirtschaftliche Einbußen oder andere Konsequenzen fürchten zu müssen.

Im Gegenteil:

Der BIVA-Pflegeschatzbund sieht im fehlenden Verbraucherschutz sogar wirtschaftliche Anreize für Heimbetreiber, schlechte Leistungen zu verkaufen. Hier müssen zukünftig Gesetzgeber und Institutionen spürbar eingreifen. Es bedarf neben Kontrollen durch unabhängige Aufsichtsbehörden, Sanktionen und Beschwerdestellen auch einen effizienten Verbraucherschutz, der die schwache Position der Bewohnerinnen und Bewohner gegenüber den Heimbetreibern zivilrechtlich stärkt. Es muss für Pflegeanbieter unrentabel werden, schlechte Pflege anzubieten.

Verbraucherschutz fehlt im Pflegeheim an allen Ecken und Enden. Hier sind die 11 wichtigsten Punkte:

1. [Transparente Information und kompetente Beratung bei der Heimauswahl](#)
2. [Verpflichtendes Angebot zur Streitschlichtung](#)
3. [Verbraucher benötigen verlässliche Qualitätsinformationen über Heime](#)
4. [Wirkungsvolle Einflussnahme der Verbraucher auf Preise und Qualität](#)
5. [Schutz vor starken Preiserhöhungen – kalkulierbare Pflegekosten im Alter](#)
6. [Gleiche Preise für gleiche Leistung – unabhängig vom Kostenträger](#)
7. [Einflussnahme der Verbraucher auf das Leistungsangebot](#)
8. [Pflegeleistungen: Klarer definieren und Beweislast umkehren](#)
9. [Minderungen/Vergütungskürzungen durch den Verbraucher](#)
10. [Minderungen/Preisreduktionen durch die Kassen](#)
11. [Verbraucherschutz vor Ort durch starke Heimbeiräte](#)

Aus unserer Beratungsarbeit

Plötzliche Kündigung durch Pflegedienst - Was kann ich tun?

Immer wieder wird von Pflegebedürftigen berichtet, dass ein ambulanter Pflegedienst den Pflegevertrag scheinbar ohne Grund ordentlich kündigt und die Weiterversorgung nicht sichergestellt ist.

Grundsätzlich hat ein ambulanter Pflegedienst zwei Kündigungsmöglichkeiten:

1. Außerordentliche fristlose Kündigung des Vertrags

Hier muss die Kündigung vom Pflegedienst mit einem wichtigen Grund begründet werden. Die Erfahrung zeigt, dass solche Gründe eher seltener sind bzw. meist keine Ereignisse vorliegen, die einen ambulanten Dienst zum Mittel dieser Kündigung greifen lassen.

2. Ordentliche Kündigung des Vertrags

Ambulante Pflegeverträge können seitens des versorgenden Pflegedienstes innerhalb der vertraglich vereinbarten oder gesetzlichen Frist (bis zum 15. Tag des Monats zum Monatsende) ordentlich ohne Angaben von Gründen gekündigt werden. Im Unterschied zur außerordentlichen Kündigung bestehen bei der ordentlichen Kündigung zunächst keine hohen Hürden, um sich aus dem Vertragsverhältnis zu lösen.

Häufig steht eine vorausgegangene Auseinandersetzung hinter der ordentlichen Kündigung, die aber wahrscheinlich nicht schwer genug war, um einen wichtigen Grund für eine außerordentliche fristlose Kündigung zu begründen. So kann sich der Pflegedienst von Fragen zur pflegerischen Arbeit, Abrechnung, Entgelterhöhung o. a. „belästigt“ fühlen. Diese Gründe muss er jedoch bei einer ordentlichen Kündigung nicht benennen.

Für die pflegebedürftigen Menschen hat eine Kündigung häufig verheerende Folgen, weil ihre Weiterversorgung nicht sichergestellt ist. Es ist – gerade auch im ländlichen Raum – oft schwierig bis unmöglich, einen anderen Pflegedienst zu finden. Aus Angst, den ambulanten Dienst zu verlieren, trauen sich viele Pflegebetroffene daher nicht, die Arbeit des Pflegedienstes kritisch zu hinterfragen, Fehler zu beanstanden oder Unstimmigkeiten anzusprechen.

Was kann man tun, um eine Weiterversorgung durch den bisherigen Pflegedienst sicherzustellen?

Pflegedienste sind in der Regel im Rahmen ihrer personellen Möglichkeiten verpflichtet, die Pflegebedürftigen in ihrem Einzugsbereich zu versorgen, wenn sie ihre Pflegeleistungen in Anspruch nehmen wollen. Dies gilt insbesondere dann, wenn es keinen ersichtlichen schwerwiegenden Grund für eine Kündigung durch den Pflegedienst gibt. Die Details sind in den Landesrahmenverordnungen für die ambulante pflegerische Versorgung der einzelnen Bundesländer und im Versorgungsvertrag mit den Pflegekassen geregelt.

Im Rahmen des Versorgungsauftrages hat demnach jeder Pflegedienst die Versorgung der Pflegebedürftigen mit Pflegeleistungen auf der Grundlage eines vorher abgestimmten Pflegeplans jederzeit, bei Tag und Nacht einschließlich an Sonn- und Feiertagen, zu gewährleisten. Dies kann in Kooperation mit anderen Einrichtungen geschehen.

Das bedeutet, dass ambulante Pflegedienste zwar im Rahmen der Vertragsfreiheit zunächst frei entscheiden können, ob sie einen Pflegevertrag schließen wollen, dies aber tun müssen, wenn nicht Personalengpässe dagegen stehen. Ist ein Pflegevertrag erst einmal geschlossen, ist die Versorgung entsprechend zu gewährleisten.

Natürlich kann es immer Gründe für eine außerordentliche Kündigung geben. Etwa wenn eine Streitsituation eskaliert oder eine pflegebedürftige Person wegen herausfordernden Verhaltens eine Gefahr für die Pflegekraft darstellt. Ebenso, wenn die Kapazitäten eines Pflegedienstes massiv erschöpft sind oder sonstige (Not-)Situations zu einer Einschränkung des Betriebs führen. Ohne diese Voraussetzungen muss die Aufrechterhaltung des Vertrags aber nach den landesrahmenrechtlichen Regelungen gewährleistet werden.

Sollte eine – rein vertragsrechtlich mögliche - Kündigung ohne erkennbaren Grund erfolgen und die Weiterversorgung gefährdet sein (da kein anderer Pflegedienst gefunden werden kann und der bisherige Pflegedienst die Weiterversorgung verweigert), sollte man zunächst mit der Pflegekasse Kontakt aufnehmen, damit diese interveniert. Erreicht man hier nichts, bleibt dem Kunden nur noch der Weg zum Gericht, um im Rahmen eines Eilverfahrens eine Weiterversorgung durchzusetzen. Aufgrund des bestehenden Versorgungsauftrages dürfte dieser Weg erfolgversprechend sein.

LG Köln: Pflegeheim-Entgelterhöhungen sind ohne Zustimmung der Betroffenen unwirksam

Nach einem Urteil des Landgerichts Köln vom 02.05.2022 sind Entgelterhöhungen im Pflegeheim nur dann wirksam, wenn die Bewohnerinnen und Bewohner der Erhöhung zugestimmt haben. Das wegweisende Verbraucherschutzurteil hat der BIVA-Pflegeschtzbund durch die Klage eines seiner Mitglieder erwirkt. In der Folge erhält die betroffene Bewohnerin die zu Unrecht eingezogenen Erhöhungsbeträge in Höhe von 20.739,87 € zurück.

Die Bewohnerin einer Einrichtung in Köln verweigerte die schriftlich eingeforderte Zustimmung zu einzelnen Entgelterhöhungen. Trotz ausdrücklich nicht erteilter Zustimmung wurde dennoch der erhöhte Betrag durch die Einrichtung im Rahmen des Lastschriftverfahrens eingezogen.

Die Betroffene wandte sich als BIVA-Mitglied an die Rechtsberatung des Verbraucherschutzvereins. BIVA-Jurist Markus Sutorius kam zu dem Ergebnis, dass die Ankündigungsschreiben nicht die gesetzlichen Voraussetzungen des § 9 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG) erfüllen. Er schrieb daraufhin den Heimbetreiber an, eine Korrektur erfolgte jedoch nicht. Auch einer weiteren Erhöhung stimmte das Mitglied nicht zu, wieder zog die Einrichtung trotzdem den erhöhten Betrag ein. Der BIVA-Pflegeschtzbund forderte nach vollumfänglicher Prüfung die Einrichtung auf, die zu Unrecht eingezogenen Erhöhungsbeträge in Höhe von 20.739,87 € zurückzuzahlen, eine Rückzahlung erfolgte jedoch nicht.

Anwaltlich vertreten und mit Unterstützung des BIVA-Pflegeschtzbundes verklagte unser Mitglied die Einrichtung auf Rückzahlung des zu viel eingezogenen Betrages. Das Landgericht Köln folgte der Argumentation der BIVA und gab der Heimbewohnerin Recht. Es entschied, dass die Einrichtung die zu Unrecht eingezogenen Erhöhungsbeträge in Höhe von insgesamt 20.739,87 € zurückzahlen muss.

Urteilsbegründung:

Begründet wird die Entscheidung damit, dass zwischen den Parteien kein Vertrag über die Erhöhung des Entgeltes zustande gekommen ist. Nach § 9 WBG ist dies jedoch zwingende Voraussetzung einer ordnungsgemäßen Entgelterhöhung. Diese Voraussetzung wurde auch nicht konkludent, etwa durch Zahlung des erhöhten Entgeltes oder durch Verstreichenlassen der Kündigungsfrist nach § 11 Absatz 1 Satz 2 WBG, erklärt.

Im vorliegenden Fall stimmte die Heimbewohnerin der Erhöhung ausdrücklich nicht zu. Ganz im Gegenteil, sie teilte ausdrücklich auf der Zustimmungserklärung mit: „Zur Kenntnis genommen, jedoch keine Vertragsanerkennung“. Damit wird, so das Landgericht Köln, ausdrücklich zum Ausdruck gebracht, dass keine Zustimmung erteilt wird. Die Bewohnerin teilte auch mit, dass für sie der alte Vertrag mit den ursprünglich festgesetzten Beträgen weiterhin gelte und dass der erhöhte Betrag unter Vorbehalt einer Rückforderung eingezogen wird.

Die spätere Untätigkeit der Bewohnerin und Duldung der Abbuchung hat hierbei keine übergeordnete Relevanz. Denn der zeitliche Abstand zwischen den regelmäßigen Widersprüchen zu dem Erhöhungsverlangen ist zu gering, als dass hier ein Meinungsumschwung angenommen werden konnte. Denn die Bewohnerin betonte regelmäßig, dass sie der Erhöhung nicht zustimme.

Auch eine nicht ausgeübte Kündigung ist keine Zustimmung zur Entgelterhöhung.

Landgericht Köln, Urteil vom 02.05.2022 – Az.: 15 O 350/21

Aus der Presse

G-BA: Einige Corona-Sonderregelungen weiter verlängert

Der Gemeinsame Bundesausschuss G-BA hat einige der befristeten Corona-Sonderregelungen bis zum 25. November 2022 verlängert. Demnach können zum Beispiel Krankenhausärztinnen und -ärzte weiter für bis zu 14 Tage häusliche Krankenpflege, spezialisierte ambulante Palliativversorgung, Soziotherapie sowie Hilfs- und Heilmittel verordnen. Alle Aktualisierten Regelungen gibt es unter <https://www.g-ba.de/service/sonderregelungen-corona/>

Modellvorhaben für mehr Kompetenzen für Pflegepersonen gestartet

Pflegeschwestern sollen in Zukunft mehr Kompetenzen bei der Versorgung von Patientinnen und Patienten bekommen. Grundlage dafür ist der Rahmenvertrag zur Durchführung von Modellvorhaben zur Übertragung ärztlicher Tätigkeiten, der zum 1.7.2022 beschlossen wurde. 2023 sollen in allen Bundesländern Erprobungen starten.

https://www.gkv-spitzenverband.de/gkv_spitzenverband/presse/pressemitteilungen_und_statements/pressemitteilung_1462592.jsp

BAGSO-Umfrage zu Erfahrungen ohne Internet von Seniorinnen und Senioren

Niemand soll im Alltag ausgeschlossen werden, nur weil er kein Internet nutzt. Das ist Thema der Umfrage „Leben ohne Internet – geht’s noch?“ der BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen. Auch nach guten Lösungen für alternative Angebote zum Internet wird gefragt. Alle Informationen zur Umfrage unter www.bagso.de/umfrage

Menschenrechte im Alter besser schützen

In vielen Ländern dieser Welt werden Menschen ohne soziale Absicherung, ausreichende pflegerische Versorgung oder rechtlichen Schutz vor Gewalt und Missbrauch alt. Ein Kurzdossier der Offenen Arbeitsgruppe zu Fragen des Alterns (OEWG-A) der BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen gibt einen Überblick über die Entwicklungen rund um die Menschenrechte Älterer auf internationaler Ebene.

<https://www.bagso.de/publikationen/kurzdosier/menschenrechte-im-alter-besser-schuetzen/>

Neues Praxishandbuch für die Gründung von alternativen Wohnprojekten

Das Praxishandbuch „Leben in Gemeinschaft“ richtet sich an Interessierte, Gründerinnen und Gründer von alternativen Wohnprojekten. Neben konkreten Anleitungen, erprobtem Praxis-Wissen und Anekdoten bietet das Buch Tipps, Tricks und Downloads für die erfolgreiche Verwirklichung des Wohnvorhabens. Interviews mit Fachleuten zu den Themen Gemeinschaftsbildung, Organisation, Finanzierung, Rechtsformen und Architektur runden das Buch ab. <https://www.leben-in-gemeinschaft.com/>

Niedersachsen: Förderung von Wohnen und Pflege im Alter wird ausgebaut

Das Land Niedersachsen stellt dem Förderprogramm „Wohnen und Pflege im Alter“ für die Jahre 2022 und 2023 jeweils knapp zwei Millionen Euro zur Verfügung. Bei dem neuen Förderschwerpunkt geht es um die Frage, wo und wie die Menschen im Alter oder bei Pflegebedürftigkeit wohnen wollen. Ab sofort kann Förderung für Projekte in 2023 beantragt werden. Alle Infos unter <https://www.wohnenundpflege.fgw-ev.de/foerdershyprogramm/>

Pilotprojekt in M-V: Pflegekräfte aus der Ukraine

In einem Pilotprojekt will die Landesregierung von Mecklenburg-Vorpommern Pflegekräften aus der Ukraine bereits ab dem Sommer eine Tätigkeit als anerkannte Fachkraft ermöglichen. Hintergrund: Die deutsche und die ukrainische Krankenpflege-Ausbildung sind nahezu vergleichbar. Deutsche Sprachkenntnisse sollen dann – entgegen der gängigen Verfahren – zeitgleich mit der Einarbeitung erworben werden. Auch in Sachsen will man einen solchen Versuch starten.

Thüringen: Projektverlängerung „Märchen und Demenz“

Die Thüringer Präventionsmaßnahme „Es war einmal... Märchen und Demenz“ wird um ein weiteres Jahr verlängert. Zu den bereits 25 teilnehmenden Pflegeeinrichtungen kommen nun weitere 25 hinzu. In dem Projekt übernehmen professionelle Demenzerzähler vier regelmäßig stattfindende Märchenstunden pro Einrichtung mit dem Ziel, die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner zu stärken, soziale Interaktionen anzuregen und den Pflegealltag der Beschäftigten zu entlasten.

BIVA übernimmt Archiv von Pflegekritiker Claus Fussek

München/Bonn. Der BIVA-Pflegeschatzbund übernimmt das Archiv des bekanntesten deutschen Pflegekritikers Claus Fussek gemeinsam mit der Robert Bosch Stiftung. „Wir wollen damit deutlich machen, dass wir den über 30-jährigen Kampf von Claus Fussek im Sinne unserer gemeinsamen Zielsetzung weiterführen“, betont BIVA-Vorsitzender Dr. Manfred Stegger. „Wir werden die Materialien politisch auswerten, die Tausende erschütternde Fälle schlechter Pflege in Altenheimen dokumentieren.“ Mit der Bosch Stiftung ist zudem ein kompetenter Partner beteiligt, der die Inhalte konservieren und für die wissenschaftliche Auswertung zugänglich machen wird.

Genau wie Fussek, der sich jetzt aus Altersgründen zurückziehen muss, kämpft der BIVA-Pflegeschatzbund gegen menschenunwürdige Pflege, gegen die Rechtlosigkeit von zu Pflegenden und deren finanzielle Übervorteilung. Der gemeinnützige Verein wird von seinen pflegebetroffenen Mitgliedern getragen und ist mit seiner Rechtsberatung ebenfalls Anlaufstelle von Ratsuchenden. „Die Auswertung der vielen Tausend Fälle, die Claus Fussek in seinem Archiv dokumentiert hat, wird uns helfen, aktuelle Missstände vor diesem historischen Hintergrund besser zu bewerten und politische Schlussfolgerungen daraus zu ziehen“, sagt Stegger.

Claus Fussek: „Die Trennung von meinen gesammelten ‚Akten‘ war für mich eine große emotionale Herausforderung. Mein Kampf für menschenwürdige Lebens- und Arbeitsbedingungen ist damit aber nicht vorbei. Ich erhalte auch im ‚Un-Ruhestand‘ weiterhin Hilferufe von verzweifelten Pflegekräften, ohnmächtigen Angehörigen und auch noch Presseanfragen. Zunächst bin aber sehr froh und erleichtert, dass meine weit über 50 000 Schicksale bei den beiden Institutionen sehr gut aufgehoben sind. Mit dem BIVA-Pflegeschatzbund bin ich seit vielen Jahren verbunden und ich schätze deren gesellschaftspolitischen Ansatz, die klare Haltung und Betroffenenperspektive.“