

Verbraucherschutz im Pflegeheim

RAin Verena Querling
Verbraucherzentrale NRW
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Verena.querling@vz-nrw.de
Telefon: 0211- 3809-390

Themenbereiche

- A.** Der Bewohner und sein Betreuer
- B.** Die Heimaufsicht
- C.** Der MDK (Medizinischer Dienst der Krankenkassen)
- D.** Ansprechpartner; Beratungsangebot durch die Verbraucherzentralen
- E.** Problemfelder

A. Der Bewohner sein Recht als Verbraucher

- Regelungen nach dem WBG (Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz)
- Früher: Heimgesetz, 2009 ersetzt durch das WBG
 - regelt privatrechtlich die Rechte und Pflichten zwischen Bewohner (Verbraucher) und Unternehmer(Pflegeheim /): besondere Schutz des wegen doppelter Abhängigkeit

Regelungen im Einzelnen

- Beispiele Regelungen nach dem WBG (Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz)
 - Vorvertragliche Information
 - Vertragsform und Vertragsinhalte
 - Entgelterhöhung
 - Abwesenheitsregelung
 - Kündigung
 - Beendigung des Vertrages durch Tod- und danach?

Wer kümmert sich um die Durchsetzung ?

- **Bis 2009; die Heimaufsicht**
- durfte Engelterhöhung, Wirtschaftlichkeit und Erbringung von Leistungen prüfen

- **Jetzt: der Bewohner selber oder sein Betreuer**

B. Die Heimaufsicht

- Nur noch ordnungsrechtliche Prüfungen

- Inwieweit die Heimaufsicht für Prüfungen der zivilrechtlichen Fragen zuständig ist, ist vom jeweiligen Bundesland abhängig

- Berichte sollen veröffentlicht werden.

C. Der MDK

- Jährliche unangemeldete Prüfung
- Prüfungskatalog, der sich in die Prüfung des Pflegeheims und in Befragung des Bewohners unterteilt
- Bericht durch „Pflegeroten“ im Internet und sonstigen geeigneten Medien

D. An wen können Sie sich wenden ?

- Beirat
- Pflegedienstleitung / Heimleitung
- Träger
- Heimaufsicht
- Pflegestützpunkte
- Pflegeberater

An wen können Sie sich wenden ?

- **Beratungsangebote der Verbrauchszentralen**
 - Vzbv: WBVG Projekt; Hotline
 - Pflegerechtsberatung der Verbraucherzentrale NRW
 - Diverse Ratgeber
- Handeln statt Misshandeln
- BIVA
- Sozialverband Deutschland
- Vdk

E. Einige möglich Problemfelder

derzeit in der juristischen Diskussion:

- Pflegebegriff: nicht ausreichend für Betreuung psychisch kranker Menschen oder geistiger Behinderung oder an Demenz erkrankter
- Pflegenoten: Einsatz und detektivische Arbeit erforderlich, um die "wahre" Bewertung herauszufinden
- Änderungen des Ordnungsrechts (WTG): zB Transparenz; tatsächlich werden Veröffentlichung werden durch Gerichtsverfahren verhindert

Einige mögliche Problemfelder

- Kurzbeispiele: Tierhaltung;
Wäschekennzeichnung; Begleitung zum Arzt,
Beendigung des Vertrages nach Tod
- Gewalt und Unfälle
- Fixierung: Schutz oder Freiheitsberaubung?

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit !**

RAin Verena Querling
Verbraucherzentrale NRW
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
verena.querling@vz-nrw.de
Telefon: 0211- 3809- 390

Hotline für das WBVG Projekt:

Telefonnummer: 01803- 66 33 77

montags und mittwochs 9- 14 Uhr

dienstags 13-18 Uhr

9 Cent/Minute aus dem dt. Festnetz

42 Cent/Minute aus de, dt. Mobilfunknetz