

Probleme mit dem Pflegeheim: Das können Sie tun (Quelle Verbraucherzentrale)

Die Pflege stimmt nicht, das Essen ist verdorben, Hygiene und Gesundheit leiden: Wenn es Probleme mit dem Pflegeheim gibt, haben Sie mehrere Möglichkeiten zu reagieren.

Das Wichtigste in Kürze:

- Bei Problemen mit dem Pflegeheim sollten Sie die Mängel dokumentieren.
- Wir zeigen Ihnen, in welcher Reihenfolge Sie welche Stellen informieren sollten.
- Bevor Sie das Heimentgelt kürzen, sollten Sie sich beraten lassen.

Inhaltsverzeichnis

- Bei mangelhafter Pflegeleistung selbst aktiv werden
- Daran erkennen Sie, dass im Pflegeheim etwas schief läuft
- Bei Problemen im Pflegeheim - Mängel dokumentieren!
- So gehen Sie bei Konflikten im Pflegeheim vor
- Bei Mängeln weniger zahlen
- Umzug! Wer trägt die Kosten?
- Schadensersatz und Schmerzensgeld sind Ihr gutes Recht
- Hier finden Sie Hilfe

Vielleicht ahnen Sie es schon eine ganze Weile. Irgendetwas stimmt nicht. Sie selbst oder ein Angehöriger leben in einer Pflegeeinrichtung. Aber Pflege, Hygiene und Zuwendung entsprechen nicht Ihren Erwartungen. Vielleicht ist der Speiseplan unausgewogen und das Essen regelmäßig kalt. Oder die Zimmer werden nur oberflächlich gereinigt. Oder der Pflegebedürftige wird nicht regelmäßig gewaschen oder Windeln werden nicht schnell genug gewechselt.

Bei mangelhafter Pflegeleistung selbst aktiv werden

Mängel in Pflegeeinrichtungen kommen leider immer wieder vor. Das heißt aber nicht, dass Sie als Betroffener untätig bleiben müssen. Wir zeigen Ihnen, welche Möglichkeiten Sie bei mangelhafter Pflege haben und wie Sie am besten vorgehen.

Daran erkennen Sie, dass im Pflegeheim etwas schief läuft

Wenn einmal etwas schief geht, ist das noch kein grundsätzliches Problem. Fehler passieren überall, auch in Pflegeeinrichtungen. Gut ist es, wenn das Personal oder die Heimleitung direkt im Anschluss das Gespräch mit Ihnen sucht. Wenn aber häufiger Fehler auftreten, sollten Sie aktiv werden. Insbesondere bei regelmäßigen Problemen in den folgenden Bereichen sollten Sie handeln:

- mangelhafte Körperpflege
- regelmäßige Stürze
- ungewechselte Windeln
- Fixierungen, zum Beispiel am Bett oder im Rollstuhl
- schlechtes Essen

- persönliche Dinge "verschwinden"
- Eingriffe in die Privatsphäre
- unangenehmer Geruch
- ungeputzte / ungepflegte Räume

Bei Problemen im Pflegeheim - Mängel dokumentieren!

Wenn Sie der Auffassung sind, dass das Heim seine Leistung schlecht oder sogar gar nicht erfüllt, sollten Sie unbedingt die Mängel dokumentieren. Machen Sie sich Notizen, führen Sie ein Tagebuch. Holen Sie Zeugen dazu. Wenn Sie das nächste Mal Ihren Angehörigen besuchen oder ein Gespräch in der Einrichtung führen, könnten Sie beispielsweise einen Freund mitnehmen. Auch Fotos und / oder Videoaufnahmen können eine gute Möglichkeit sein, um Mangelzustände zu dokumentieren.

Außerdem dürfen der Bewohner, seine Bevollmächtigten oder gesetzlichen Betreuer Einsicht in die Pflegedokumentation verlangen.

So gehen Sie bei Konflikten im Pflegeheim vor

Zunächst können Sie Ihre Beschwerde dem zuständigen Personal vorbringen und den Heimbeirat einschalten. Wenn das keine Besserung bringt, sollten Sie zeitnah das Gespräch mit der Heimleitung suchen. Es ist sinnvoll, hierzu einen Gesprächstermin zu verabreden und das Gespräch nicht direkt in einer Ärgersituation zu führen. Bringen Sie Ihr Anliegen vor und stellen Sie konkrete Forderungen nach Verbesserungen. Verabreden Sie einen weiteren Besprechungstermin und schauen Sie, ob bis dahin eine Besserung eingetreten ist.

Wenn auch das zu keiner Veränderung führt, besteht die Möglichkeit, die Pflegekasse und die Heimaufsicht einzuschalten und über die Probleme zu informieren. Eine zuständige **Heimaufsicht gibt es in jedem Bundesland**.

Im weiteren Verlauf können Sie die **Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e.V. (BIVA)** informieren. Bei Konflikten kann außerdem die **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.** helfen.

Wenn auch diese Maßnahmen keine Einigung bringen können, haben Sie die Möglichkeit, gerichtliche Schritte mit Hilfe eines Rechtsanwalts einzuleiten. In jedem Fall sollten Sie Ihr Vorgehen schriftlich mit Datumsangaben dokumentieren.

Bei Mängeln weniger zahlen

Wenn die vereinbarten Leistungen Mängel aufweisen, können Sie unter bestimmten Voraussetzungen das Entgelt kürzen. Bevor das Entgelt gekürzt wird, müssen Sie dem Unternehmen rechtzeitig und ausdrücklich erklären, dass Sie das Entgelt wegen mangelhafter

Leistung kürzen möchte. Dabei muss dargelegt werden, zu welchen Zeiten welche Leistungen mangelhaft sind und in welcher Höhe die Kürzung beabsichtigt wird.

Welcher Kürzungsbetrag angemessen sein könnte, muss für jeden Fall abgewogen werden. Maßgeblich wird sein, wie sehr der Verbraucher durch die mangelhafte Leistung in der Nutzung des Wohnraums und in der Lebensführung beeinträchtigt ist. Deshalb empfehlen wir, vor der Durchsetzung einer Minderung eine Beratung in Anspruch zu nehmen – beispielsweise **bei Ihrer Verbraucherzentrale**.

Erhalten Sie Leistungen der Pflegeversicherung oder der Sozialhilfe, können Sie eine Kürzung nur im Rahmen Ihres Eigenanteils vornehmen. Sie sollten sich in diesem Fall mit der Pflegekasse und dem Sozialhilfeträger in Verbindung setzen, denn diese können ihre Kostenanteile auch kürzen.

Umzug! Wer trägt die Kosten?

Wenn Ihre Bemühungen keinen Erfolg bringen, sollten Sie einen Umzug in eine andere Pflegeeinrichtung in Erwägung ziehen. Mögliche neue Einrichtungen kann Ihnen die Pflegekasse oder ein Pflegestützpunkt in der Nähe nennen. Tipps zur Suche einer Pflegeeinrichtung finden Sie **hier**.

Der Vertrag in der bisherigen Einrichtung **muss gekündigt werden**. Liegt ein wichtiger Grund für die Kündigung im Verantwortungsbereich der Einrichtung vor und ist der Kündigungsgrund so schwerwiegend, dass es dem Bewohner nicht zuzumuten ist, den Vertrag bis zum Ende der Kündigungsfrist fortzusetzen, kommt auch eine fristlose Kündigung in Frage.

Unter bestimmten Voraussetzungen müssen Sie die Kosten für den Umzug nicht selbst zahlen. Nämlich dann, wenn das Recht zu einer fristlosen Kündigung aufgrund einer groben Pflichtverletzung der Einrichtung bestand.

Bevor Sie eine Kostenerstattung durchsetzen, ist es jedoch sinnvoll, eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Denn: Sollte sich beispielsweise herausstellen, dass sich ein Heimbewohner gegen die Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen gewehrt hat, muss das Heim die Kosten nicht übernehmen.

Schadensersatz und Schmerzensgeld sind Ihr gutes Recht

Wenn Ihnen oder Ihrem Angehörigen durch den Aufenthalt im Heim materieller oder körperlicher Schaden entstanden ist, haben Sie einen Anspruch auf Wiedergutmachung. Die Praxis zeigt allerdings, dass die Durchsetzung solcher Ansprüche häufig schwierig ist, weshalb zuvor eine anwaltliche Beratung erfolgen sollte.

Ein Beispiel: Sie haben mit dem Pflegeheim vertraglich festgehalten, dass das Heim die Wäsche Ihres Angehörigen wäscht oder waschen lässt. Dabei gehen wiederholt Kleidungsstücke verloren. In diesem Fall haben Sie Anspruch auf Schadensersatz.

Schmerzensgeld können Sie einfordern, wenn beispielsweise aufgrund von falschen pflegerischen Maßnahmen ein Druckgeschwür entstanden ist.

Hier finden Sie Hilfe

Es gibt eine Reihe von Beratungsmöglichkeiten, die Sie bei Fehl- oder Nichtleistung im Pflegeheim unterstützen. Beratung finden Sie bei

- den Verbraucherzentralen
- den Heimaufsichten
- den Pflegestützpunkten
- den Pflegekassen
- der BIVA
- der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.