

## **Bessere Pflege durch wirksamen Verbraucherschutz!**

### **Forderungen des BIVA-Pflegeschatzbundes zur Stärkung der Verbraucherrechte in der stationären Pflege (Mai 2019)**

#### Vorbemerkung

In einem Positionspapier zeigt der BIVA-Pflegeschatzbund anhand von 11 Punkten beispielhaft, wie wichtige Verbraucherrechte im Pflegemarkt nicht wahrgenommen werden können ([www.biva.de/verbraucherschutz/](http://www.biva.de/verbraucherschutz/)). Dabei sind Pflegebetroffene eigentlich besonders schutzbedürftig. Im Folgenden möchten wir darlegen, durch welche schnell umsetzbaren Maßnahmen mittelfristig Verbesserungen erreicht werden können. An dieser Stelle soll nicht die grundsätzliche marktwirtschaftliche Organisation der Pflege in Deutschland in Frage gestellt werden. Wir meinen allerdings: Nur wenn die Verbraucherseite gestärkt wird, kann das System als Ganzes weiter bestehen.

Wir sehen unmittelbaren Handlungsbedarf der Politik auf drei Gebieten:

#### **1. Echte Mitbestimmung der Verbraucher bei der (Selbst-)Regulierung des Pflegemarktes**

*Bei allen Entscheidungen, die die Festlegung von Pflege-Standards, Qualität und Preisen betreffen, sind die betroffenen Verbraucher bislang überhaupt nicht oder jedenfalls nicht stimmberechtigt beteiligt. Ihre Interessen können damit nicht direkt berücksichtigt werden. Die Erfahrung hat gezeigt: Pflegekassen nehmen – anders als behauptet – die Interessen der Verbraucher nicht treuhänderisch wahr. Sie tragen noch nicht einmal den höchsten Anteil der Kosten, den zahlt der Verbraucher selbst. Die Pflegeselbstverwaltung in ihrer bisherigen Form hat nicht zur Bildung von Zufriedenheit und Vertrauen geführt. Im Heim werden die Interessen der Verbraucher durch das bestehende Institut der Heimbeiräte vertreten. Die Erfahrung zeigt aber, dass diese nicht durchsetzungsstark sind.*

#### **Wir fordern:**

Die Verbraucher müssen bei allen Fragen der Pflegeselbstverwaltung maßgeblich stimmberechtigt beteiligt werden. Das betrifft z.B. die Landesrahmenverträge (§75 SGB XI), die heimbezogenen Vergütungsverhandlungen (§85 SGB XI) und die Definition und Prüfung von Pflegequalität (§113ff. SGB XI). Die Beteiligung sollte über unabhängige Interessenvertreter erfolgen. Daneben sollen Heimbeiräte als Verbrauchervertretung „vor Ort“ und im Alltag wirken; sie müssen deshalb organisatorisch gestärkt werden (beispielsweise durch die Pflicht-Mitgliedschaft in einem Dachverband nach niederländischem Vorbild).

## **2. Echte Markttransparenz in Bezug auf Leistungs-Angebot und dessen Qualität**

*Heimbetreiber und Pflegekassen legen untereinander fest, welche Informationen in welcher Weise den Verbrauchern zur Verfügung gestellt werden. Die Kassen handeln, als wären sie die Besitzer der Daten und möchten die alleinige „Deutungshoheit“ darüber behalten. Neue Vorschriften im SGB XI zur Datenweitergabe und erhöhten Transparenz (z.B. § 115 Abs. 1c) werden von den Akteuren der Pflegeselbstverwaltung durch restriktive Nutzungsbedingungen unterlaufen. Aus Mangel an gut aufbereiteten, aussagekräftigen Informationen können Verbraucher keine informierten Entscheidungen treffen.*

### **Wir fordern:**

Die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen und die Strukturdaten (z.B. auch Personalzahlen) müssen umfassend veröffentlicht werden. Dazu gehört auch eine Weitergabe in unbearbeiteter maschinenlesbarer Form an Dritte, damit Verbraucherschutzorganisationen ergänzend eigene zielgruppengerechte Informationsangebote bereitstellen können. Als Vorbild können hier die umfangreichen Qualitätsberichte der Krankenhäuser dienen, die bereits seit Jahren praktisch jedem zur Verfügung gestellt werden. Heimbetreiber erhalten damit auch vom Markt Signale, wie sie die Qualität verbessern können. Gute Heime können sich – auf objektive Daten gestützt – als solche darstellen, schlechte können sich nicht mehr hinter schöngefärbten Zusammenfassungen verstecken.

## **3. Verbraucherfreundliche Konfliktlösungen**

*Trotz zahlreicher bekannter Pflegemängel kommt es in Pflegeheimen äußerst selten zu offenen Streitfällen, die ggf. vor Gericht ausgetragen werden. Dies zeigt nicht – wie gerne behauptet – die große Zufriedenheit mit dem Status quo. Im Gegenteil, es unterstreicht die extrem schwache individuelle Verbraucherposition. Es gibt keine Institution, die bei vertraglichen Problemen tätig werden kann; die hilfebedürftigen Verbraucher werden auf den allgemeinen Zivilrechtsweg verwiesen. Letztlich wird damit auch eine dynamische Weiterentwicklung des marktwirtschaftlichen Pflegesystems erschwert. Schlechte Pflege darf sich nicht lohnen!*

### **Wir fordern:**

Bei erkannten Pflegemängeln müssen die Betreiber Konsequenzen spüren, sonst gibt es keinen Anreiz für Verbesserungen. Ein etabliertes marktwirtschaftliches Mittel ist in solchen Fällen eine Minderung des Heimentgelts. Da die Bewohner eine schwache Verhandlungsposition haben, müssen die Kassen verpflichtet werden, wie im Gesetz vorgesehen (§115 Abs. 3), Minderungen zu Gunsten der Betroffenen durchzusetzen. Sie sollen jährlich über ihre diesbezüglichen Aktivitäten berichten. Die Heime ihrerseits müssen niedrigschwellige Konfliktlösungsmechanismen akzeptieren (Schiedsgerichte, Mediation, Schlichtung).