

## **Angehörigenerfahrung in Pflegeheimen**

Wir Bürger\*innen erwarten, dass Pflegeheime Orte sind, an denen unsere Pflegebedürftige gut aufgehoben, versorgt, betreut und behütet werden. Angehörige geben ihre Pflegebedürftigen nicht in einer Einrichtung ab, sie vertrauen sie der Fürsorge einer Einrichtung an!

## **Status von Angehörigen in einem Heim**

Angehörige haben in einem Heim keinen Rechtsstatus. Sie sind rechtlich gesehen nahestehende Menschen, die nur dann befugt sind Auskünfte über ihre Pflegebedürftigen zu bekommen, wenn sie über eine Bevollmächtigung des Pflegebedürftigen oder eines Amtsgerichtes verfügen. Vertragspartner\*innen eines Heimes sind die Pflegebedürftigen, die auch viel privates Geld dafür bezahlen, dass sie gut betreut und versorgt werden: Die Auftraggeber\*innen liegen also in den Betten!

Bis heute haben sie und ihre Angehörigen keine durchsetzbaren Mitwirkungs-, Mitbestimmungs- und Kontrollrechte. Es gibt lediglich „Mitwirkungsrechte“, die im Sinne von Informations- und Anhörungsrechten zu verstehen sind.

## **Kontrollen**

Prüfungen werden durchgeführt von Heimaufsichten, also von staatlichen Stellen mit ordnungspolitischen Rechten sowie von Medizinischen Diensten. Sie prüfen, beraten und vermitteln.

Qualitätsprüfungen der Medizinischen Dienste sind orientiert an den Interessen von Pflegekassen, an der Vertragserfüllung den Versicherungsnehmer\*innen, also den Pflegebedürftigen gegenüber. Die Bewertung richtet sich im Wesentlichen nach professionell-pflegerischen Versorgungskriterien.

Was nicht erfasst wird, sind "weiche" Faktoren wie Zufriedenheit und gefühlte Lebensqualität. Für die Zeit, die im Pflegealltag zur Befassung mit diesen Faktoren nötig wäre, gibt es keine refinanzierten Zeiteinheiten. Es gibt dafür keinen Kostenträger. Unser Pflegesystem refinanziert damit keinen ganzheitlichen Versorgungsansatz.

Durch Angehörige und nahestehende Menschen findet tagtäglich eine "sozialen Kontrolle" statt. An- und Zugehörige haben neben den reinen Versorgungskriterien auch weiche Faktoren wie beispielsweise gefühlte Zufriedenheit ihrer Pflegebedürftigen im Blick.

Aber: Angehörige haben keine Möglichkeit, ihre Erfahrungen und Beobachtungen relevant einzubringen. Es gibt keine Struktur, die solche Informationen aufnimmt.

Wenn Angehörige die Angelegenheiten Ihrer Pflegebedürftigen wahrnehmen, wird das in Heimen nicht selten als störend empfunden.

Wenn professionell Pflegenden Misstände benennen, begeben sie sich in die Gefahr, ihren Arbeitsplatz zu verlieren.

## **Rechte**

Welche justiziablen Rechte haben Bewohner\*innen und ihre Angehörigen gegenüber den Vertragspartnern, den Heimbetreibern?

Zur Wahrnehmung der Interessen von Bewohner\*innen eines Heimes kann ein Bewohnerbeirat gewählt werden. Dort werden allerdings im wesentlichen die Interessen der im ambulant betreuten Wohnbereich lebenden Bewohner\*innen vertreten.

Die Interessen von Bewohner\*innen im stationären Pflegebereich sind in der Regel nicht ausreichend vertreten.

In Bewohnerbeiräten werden Themen wie beispielsweise die Essens- und Wäscheversorgung, oder die Freizeitgestaltung besprochen. Es besteht ein Informationsrecht über geplante Entgelterhöhungen. Mehr nicht.

Wichtig erscheint es zu wissen, dass Bewohner\*innen aus dem ambulanten Bereich nicht der Heimaufsicht unterstehen.

Wenn also der Großteil der Mitglieder eines Bewohnerbeirates aus Bewohner\*innen des ambulanten Bereiches besteht, wer vertritt dann den stationären Bereich?

Wie können Bewohner\*innen von Heimen und ihre Angehörigen etwaige Rechte den Vertragspartnern, den Heimbetreibern gegenüber geltend machen?

Heimbetreiber sind oft bundesweit organisiert. Prüfbehörden sind regional, bestenfalls landesweit vertreten. Es gibt kein Register darüber, wie oft bzw. wie systematisch Betreiber gegen Regelungen verstoßen.

Die rechtlichen Möglichkeiten zum Eingreifen sind beschränkt. Anzeigen ziehen nicht selten Gegenanzeigen nach sich. Auch Hausverbote werden erteilt. Aussage steht gegen Aussage. Oft ist es schwierig für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen vor Gericht substantielle Beweise zur Belegung von Missständen zu erbringen.

### **Forderungen und Vorschläge für die Zukunft**

Die Wahl und Funktion eines *Bewohnerbeirates* muss reformiert werden.

Die Wahl muss vereinfacht und transparent gestaltet werden.

In Bewohnerbeiräten müssen die Interessen von stationärer und ambulanter Versorgung ausgewogen vertreten werden können. Die Beiräte müssen mit Mitsprache-, Mitbestimmungs- und Kontrollrechten ausgestattet werden.

Die *Schulung von gewählten Beiräten* muss rechtlich verankert werden. Sie müssen wissen, welche Rechte, Befugnisse und Aufgaben sie haben.

Auch über *Angehörigenbeiräte* sollte nachgedacht werden.

Menschen mit Pflegebedarf und ihre etwaigen rechtlich bevollmächtigten Angehörigen müssen ein Recht auf *leicht zugängliche, umfassende und objektive Informationen* über die Maßnahmen, die zur Pflege ergriffen werden, erhalten. Desgleichen müssen sowohl Bewohner\*innen als auch ihre Angehörigen über ihre *Rechte aufgeklärt und informiert* werden..

*Hinweisgeber\*innen* müssen *rechtlichen Schutz* erhalten. Sie müssen zum Beispiel vor arbeitsrechtlichen Konsequenzen geschützt werden.

Eine *anonyme Hotline* und/ oder ein System von *Ombudspersonen* sowie ein *gesetzlicher Hinweisgeberschutz* müssen eingerichtet werden.

Bei Zweifeln über die wirtschaftliche Zuverlässigkeit und/oder die fachliche Qualität von Pflege müssen *unangemeldete Kontrollen* stattfinden können. Ein *deutschlandweites Register* über wirtschaftlich und pflegerisch unzuverlässige Pflegeeinrichtungen ist nötig.

Menschen mit Pflegebedarf und ihren rechtlich bevollmächtigten Angehörigen muss Aufschluss darüber gegeben werden, was mit ihren *Aufwendungen für Unterkunft und Verpflegung* („Hotelkosten“) in der stationären Pflege geschieht. Die Betreiber der Heime müssen in ihren Betriebskostenabrechnungen *Transparenz* darüber herstellen, welche Kosten jede/r einzelne Heimbewohner\*in anteilig und aufgeschlüsselt wofür an Miete, an Hotel- und Investitionskosten zu tragen hat. Über die Verwendung der privaten Zahlungen an Heimträger muss ein Kontrollrecht eingeführt werden.

Menschen mit Pflegebedarf und ihre Angehörigen haben bislang eine zu schwache *rechtliche Position*, um ihre Interessen gegenüber den Anbietern von Dienstleistungen zu vertreten. Heimverträge der Bewohner\*innen müssen von Verbraucherschutzverbänden, der Unabhängigen Patientenberatung oder ähnlichen Organisationen kontrolliert werden können.

Die staatsanwaltschaftlichen Kompetenzen auf dem Gebiet des *Sozialrechts* sind zu stärken und auszubauen. *Schwerpunktstaatsanwaltschaften* sollten dem Sektor Pflege verstärkt Aufmerksamkeit schenken.

Eine *Umkehr der Beweispflicht* im Falle von Pflegefehlern und/oder Vernachlässigung ist zu erwägen.

Um künftig ein von *Vertrauen statt Misstrauen* geprägtes transparentes Miteinander in der stationären Pflege zu gewährleisten, sollte es in allen Einrichtungen aber auch *lokal und regional* „Runde Tische“ geben. Dort können Vertretungen von Pflegebedürftigen, von Angehörigen- Pflege- und Einrichtungsververtretungen, von Medizinischem Dienst und Heimaufsicht Informationen austauschen und gemeinsame den Rahmen für eine gute pflegerische Betreuung schaffen. Gut wären auch *lokale Pflegebeiräte*, die sowohl die Bedarfe der professionellen wie auch der informellen Pflege vor Ort vertreten.

### **Schlussbemerkung**

Es besteht ein Ungleichgewicht in der Interessenvertretung von wirtschaftlichen Interessen und den Interessen der Auftraggeber\*innen, der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen.

Es muss rechtliche, wirtschaftliche und pflegepraktische Rahmenbedingungen geben, die eine ganzheitliche (!) Versorgung und Betreuung zulassen.

Das Ziel muss die Zufriedenheit von Pflegebedürftigen, Pflegenden und Angehörigen sein, nicht Gewinnoptimierung.

Brigitte Bührlen  
Vorsitzende

München, 02.03.2022

## Anhang

### Persönliches Statement

Ich habe meine demenzkranke Mutter 13 Jahre durch Heime begleitet, war Bewohnerbeirätin in zwei Heimen und habe einen Angehörigenbeirat gegründet.

Über Jahre hinweg habe ich versucht, gemeinsam mit anderen Angehörigen Misstände in einer Einrichtung zu benennen und öffentlich zu machen.

Als der Angehörigenbeirat einen offenen Leserbrief im Gemeindeblatt veröffentlicht hat, bekamen wir wegen Trägerschädigung eine mit hohen Strafandrohungen behaftete *Widerrufsklage*.

Die Auseinandersetzung endete vor dem Oberlandesgericht mit einem Vergleich.

In der Folge habe ich immer wieder individuell klagende Angehörige vor Gericht begleitet.

Eine *Strafanzeige* von Seiten unseres Angehörigenbeirates wegen Freiheitsberaubung -eine Bewohnerin wurde eingesperrt weil ihr Verhalten als störend angesehen wurde- wurde zwar angenommen, die Verfolgung des Anliegens allerdings nach kurzer Zeit wegen "Geringfügigkeit" eingestellt.

Eine *Petition* an den Bayerischen Landtag sich der Misstände anzunehmen wurde damals ebenso abgewiesen wie eine Petition an den Deutschen Bundestag.

Nach 12 Jahren des Lebens in einem Heim musste ich meine mittlerweile 90 jährige, schwerstpflegebedürftige demenzkranke Mutter von einem Tag auf den anderen über Nacht in ein *anderes Heim* bringen lassen.

2011 und 2018 habe ich als Mitglied einer deutschen Delegation versucht, die Probleme in deutschen Pflegeheimen vor dem *UN Ausschuss für soziale, wirtschaftliche und kulturelle Angelegenheiten* mit einzubringen. Die Verhältnisse in deutschen Pflegeheimen wurde in den abschließenden Beurteilungen des Gremiums "mit Besorgnis" und mit "tiefer Besorgnis" wahrgenommen. Veränderungen wurden angemahnt, sind aber bislang nur fraglich umgesetzt worden.

### Mein Fazit

Es gibt keine niedrigschwelligen rechtlichen Möglichkeiten Verletzungen von bspw. Artikel 1 des Grundgesetzes wie Schädigung von Lebensqualität und Würde geltend zu machen.

Wenn man versucht, über das Strafrecht Klage zu erheben, dann muss man substantiierte Beweise erbringen, was in aller Regel für Pflegebedürftige und Angehörige nicht möglich ist. Solche Verfahren enden dann nicht selten ohne relevantes Ergebnis nach jahrelangen gerichtlichem Gutachterstellungen von verschiedenen Seiten.

Ich halte es für dringend erforderlich, eine *tragfähige Rechtsgrundlage* für Heimbewohner\*innen zu schaffen, wenn sie persönliche Schädigungen geltend machen möchten.

Es kann nicht sein, dass bspw. ein Träger bei Benennung von Misständen durch Bewohner und Angehörige wirtschaftliche Schädigung geltend machen kann, während Bewohner und ihre Angehörigen vor Gericht mangels tragfähiger Rechtsgrundlagen und Beweismöglichkeiten nahezu keine Chance haben Misstände in Pflege und Betreuung geltend machen zu können.