

# Pflegemängel

WIE KANN MAN IHNEN BEGEGNEN?

PFLEGE UND RECHT KOMPAKT 6



## Pflegemängel: Wie kann man ihnen begegnen?

Wenn man mit einem ambulanten Pflegedienst einen Pflegevertrag schließt, geht man davon aus, dass die vereinbarten Leistungen ordnungsgemäß erbracht werden. Dazu hat man sich im Vorfeld idealerweise mit der Ansprechperson des Pflegedienstes zusammengesetzt, das Pflegegutachten angeschaut, den Bedarf besprochen und einen Kostenvoranschlag erhalten. Nun erwartet man, dass die Leistungen genauso erbracht werden, wie man sie sich vorstellt. Schließlich müssen sich ambulante Pflegedienste registrieren und werden regelmäßig z.B. vom Medizinischen Dienst überprüft.



Zieht man als Pflegebedürftige/r in eine stationäre Einrichtung, erwartet man eine vollumfängliche pflegerische Versorgung. Die Wohn- und Betreuungsverträge verweisen regelmäßig auf die Landesrahmenverträge nach § 75 SGB XI. Dort sind die Regelleistungen, die eine stationäre Einrichtung im Rahmen der Pflege erbringen muss, dargestellt. Diese Pflegeleistungen müssen dem allgemein anerkannten Stand der aktuellen fachlichen Erkenntnisse entsprechen. Zumindest Hinweise auf die Qualität der Pflege können sich aus den Prüfergebnissen der Aufsichtsbehörde sowie des medizinischen Dienstes ergeben.

## Was ist ein Mangel?

Nach der allgemeinen Definition liegt ein Mangel vor, wenn etwas fehlt, was man braucht bzw. wenn etwas nicht so ist, wie es sein sollte.

Juristisch wird von einem Mangel gesprochen, wenn eine Sache oder Leistung nicht die vereinbarte Beschaffenheit hat, das heißt, nicht dem allgemein anerkannten Stand der aktuellen fachlichen Erkenntnisse entspricht.

Für die stationäre Pflege ist ein Mangel in § 10 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (W BVG) definiert. Danach liegt ein Mangel vor, „wenn der Unternehmer die vertraglichen Leistungen ganz oder teilweise nicht erbringt, oder diese nicht unerhebliche Mängel aufweisen“.



Wird eine pflegerische Leistung also

- gar nicht erbracht,
- nur teilweise erbracht, oder
- nur schlecht erbracht (gemessen an den anerkannten Standards),

liegt ein Mangel vor.

Zusätzlich muss dieser Mangel noch erheblich sein. Das bedeutet, dieser Mangel muss ins Gewicht fallen und den oder die Betroffene entsprechend belasten.

Bei der ambulanten Versorgung kann es nur **Pflegemängel** geben. Bei der stationären Versorgung muss man zwischen Pflegemangel und **Wohnraumangel** unterscheiden.



## Was darf man erwarten?

Viele Pflegebedürftige wünschen sich eine Versorgung, die möglichst individuell und umfassend erfolgt, fürsorglich ist und ein „Sich-Kümmern“ umfasst.

Grundsätzlich geschuldet wird von einem Pflegedienst oder bei stationärer Versorgung die Erbringung von Pflegeleistungen, hauswirtschaftliche Unterstützung sowie Betreuung. Bei einem Pflegeheim erhält man das „Komplettpaket“, bei ambulanter Versorgung die Leistungen, die man vereinbart hat.

Wünsche und Ansprüche können daher durchaus auseinander gehen. Will man einen tatsächlich vorliegenden Mangel beanstanden, muss man diesen **nachweisen**. Man muss also belegen, dass

- eine vereinbarte Beschaffenheit fehlt,
- eine Leistung nicht der üblichen Vorgehensweise entspricht oder
- eine Leistung nicht der Art entspricht, wie man dies erwarten darf.

Problematisch ist dabei, dass z.B. die Landesrahmenverträge oder auch die Kostenvoranschläge bei der ambulanten Pflege genau aufzeigen, welche Leistungen zu erbringen sind, aber nicht, in welcher Qualität und Durchführung bzw. in der stationären Versorgung, wie häufig.

Wird also z.B. vereinbart, dass man täglich eine „Ganzkörperwäsche“ erhält, kann man zwar nachlesen, was alles zu diesem Leistungskomplex gehört, es ist aber nicht festgelegt, wann, wie schnell und wie gründlich das Waschen erfolgen muss.

In der stationären Pflege soll z.B. das Duschen bedarfsorientiert erfolgen, wie häufig man „Bedarf“ haben darf, ist aber nicht ersichtlich.

## Wie weist man einen Mangel nach?

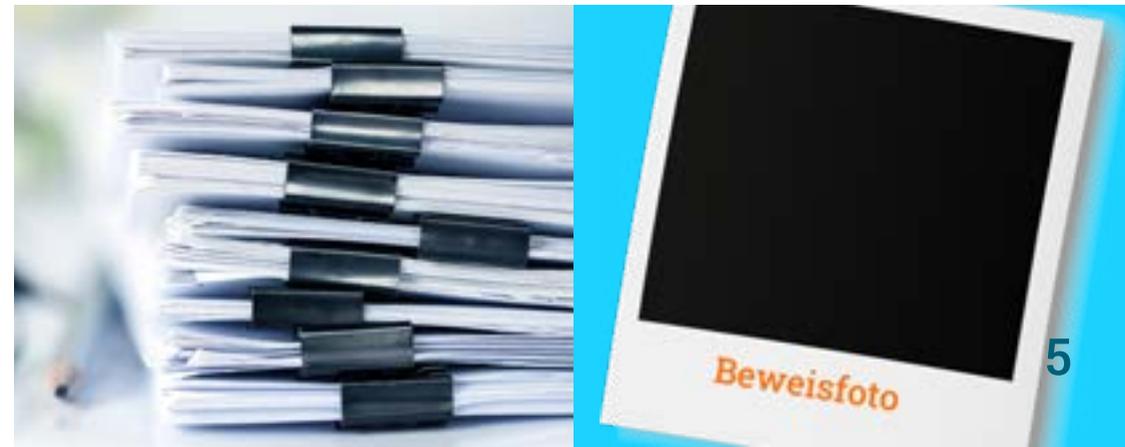
Wenn man einen Mangel beanstanden und Abhilfe fordern will, muss man diesen Mangel beweisen. Bei messbaren oder leicht feststellbaren Mängeln wie z.B. dem Nichterscheinen einer Pflegekraft in der ambulanten Versorgung oder der Abweichung einer Zimmerausstattung in der stationären Pflege mag dies einfach gelingen. Bei nicht-messbaren Mängeln wie z.B. einem unverschämten Umgang, willkürlicher Versorgung oder Ignorieren der Bedürfnisse ist das schwierig.

In der ambulanten Versorgung sollte man diesbezüglich den Leistungsnachweis, der abzuzeichnen ist, genau durchsehen, ggf. die Unterschrift verweigern bzw. ausdrücklich nur unter Vorbehalt unterschreiben und sich an die Pflegekasse wenden, um sich wiederholende Mängel zu melden. Auch die Pflegedokumentation kann eingesehen und überprüft werden.

In der stationären Versorgung muss man prüfen, ob man Mängel dokumentieren kann durch z.B.:

- Einsichtnahme in die Pflegedokumentation,
- eigene Dokumentation (Protokolle und Aufzeichnungen),
- Fotos (Achtung! Die Persönlichkeitsrechte Dritter müssen gewahrt bleiben!) oder
- Zeugen.

Je genauer man darlegt, was nicht im Interesse der Betroffenen erfolgt, desto eher kann die Gegenseite abhelfen.



## Was kann man tun, wenn ein Mangel festgestellt wurde?

In der ambulanten Pflege ist man selbst „Herr des Geschehens“. Man vereinbart die Leistungen, die man erhalten möchte und muss entsprechend die Leistungsnachweise abzeichnen, damit der Pflegedienst abrechnen kann. Die Pflegedokumentation liegt häufig beim Kunden und kann direkt eingesehen werden. Mängel lassen sich also leichter ansprechen und es kann direkt Abhilfe gefordert werden.

Das Problem ist aber, dass nicht nur der Kunde ein Kündigungsrecht hat, sondern auch der Pflegedienst. Ein Pflegevertrag ist rechtlich betrachtet ein Dienstleistungsvertrag, der von beiden Seiten ordentlich gekündigt werden kann. Das bedeutet, der Pflegedienst kann innerhalb einer relativ kurzen Frist (mindestens zwei Wochen) den Pflegevertrag ohne Angaben von Gründen kündigen, wenn er z.B. Mängel nicht ausräumen kann oder es nicht will. Zwar gibt es im Landesrahmenvertrag die Vereinbarung, dass die Weiterversorgung sicherzustellen ist, aber dennoch lassen sich Kündigungsgründe auch „konstruieren“. Man hat also direkte Möglichkeiten, bei Mängeln zu intervenieren, der Pflegedienst könnte sich dem aber entziehen. Daher ist es wichtig, bei anhaltenden Mängeln die Pflegekasse zu informieren und einzubeziehen.

In der stationären Versorgung ist eine Kündigung durch den Unternehmer nicht so einfach möglich, weil das Schutzgesetz WBG die Kündigungsmöglichkeiten eingeschränkt hat. Dafür sind Mängel

häufig schwieriger nachzuweisen, weil man ein „Komplettpaket“ eingekauft hat und darauf kaum Einfluss nehmen kann. Das WBG gibt den Bewohnerinnen und Bewohnern aber mit § 10 WBG die Möglichkeit an die Hand, bei erheblichen Mängeln das Entgelt zu mindern und so Druck auszuüben.

### Vorgehen nach § 10 WBG

1. Liegt ein Mangel vor, muss dieser dem Unternehmer unmittelbar angezeigt werden. Dies gilt vor allem bei einem Wohnraummangel. Idealerweise erfolgt die Anzeige schriftlich unter Darstellung des Mangels.
2. Mit der Anzeige muss der Unternehmer aufgefordert werden, dem Mangel abzuhelpfen. Setzen Sie dazu eine Frist.
3. Gleichzeitig sollte man ankündigen, dass man das Entgelt kürzt, wenn der Mangel nicht innerhalb der gesetzten Frist abgestellt wird.

### ACHTUNG

Der Mangel muss erheblich sein und nachgewiesen werden können.

Man unterscheidet zwischen Pflegemangel und Wohnraummangel. Bei einer Minderung wegen Wohnraummangels kann man direkt ab Anzeige des Mangels kürzen. Bei einem Pflegemangel kann man dagegen sogar bis zu sechs Monate rückwirkend kürzen, wenn der Mangel da bereits vorlag.

Wie viel man kürzen kann, ist nicht gesetzlich festgelegt. Es hängt von der Erheblichkeit der Einbußen ab, die man erlebt. Außerdem orientiert man sich an der „Frankfurter Tabelle“ für Reisemängel. Diese finden Sie hier: [www.tabelle.info/frankfurter\\_tabelle.html](http://www.tabelle.info/frankfurter_tabelle.html)

Bevor man selbst mindert, sollte man mit der Pflegekasse sprechen, ob diese wegen desselben Mangels bereits kürzen will, da diese quasi ein „Vorrecht“ hat.

# Impressum

Herausgeber:  
Der gemeinnützige Verein:  
BIVA-Pflegeschatzbund  
Bundesinteressenvertretung für alte  
und pflegebetroffene Menschen e.V.

Verantwortlich i.S.d.P.:  
Der Vorstand des  
BIVA-Pflegeschatzbundes, vertreten  
durch den Vorstandsvorsitzenden  
Dr. Manfred Stegger

Siebenmorgenweg 6–8  
53229 Bonn

Text: Ulrike Kempchen

Redaktion/Layout:  
Dr. David Kröll; Maria Sievers

Tel.: 0228-909048-0  
E-Mail: [info@biva.de](mailto:info@biva.de)  
Internet: [www.biva.de](http://www.biva.de)

Dezember 2022

Sie benötigen weiterführende individuelle Beratung? Kein Problem! Wenden Sie sich einfach an Ihren Pflegestützpunkt vor Ort oder an den Beratungsdienst des BIVA-Pflegeschatzbundes ([www.biva.de/beratung](http://www.biva.de/beratung)).

Alle Angaben für diese Broschüre wurden sorgfältig recherchiert. Dennoch kann keine Garantie für ihre Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit übernommen werden. Alle Rechte dieses Werkes sind urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung oder Verbreitung – auch auszugsweise – darf nicht ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers erfolgen.

## Fotonachweise

Titel Katy / Adobe Stock | Seite 2, Prüfsiegel GrafKoks / Adobe Stock | Seite 2, Smileys Nuthawut / Adobe Stock | Seite 3 prakasitlalao / Adobe Stock | Seite 5, Stapel Cosine / Adobe Stock | Seite 5, Beweisfoto ulzanna / Adobe Stock | Seite 6 peterschreiber.media / Adobe Stock | Seite 7 snyGGG / Adobe Stock



gefördert vom

Ministerium für Soziales,  
Gesundheit, Integration  
und Verbraucherschutz