

# Das richtige Pflege- und Seniorenheim

Rechtliche Tipps für Senioren und ihre Angehörigen

von

Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) e.V., K. Markus

2. Auflage

Das richtige Pflege- und Seniorenheim – Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) e.V. / Markus

schnell und portofrei erhältlich bei [beck-shop.de](http://beck-shop.de) DIE FACHBUCHHANDLUNG

Thematische Gliederung:

Praxisliteratur – Sonstige



Verlag C.H. Beck München 2011

Verlag C.H. Beck im Internet:

[www.beck.de](http://www.beck.de)

ISBN 978 3 406 61415 6

Auch die **Krankenkassen** übernehmen bestimmte Kosten, insbesondere für ärztliche Heilbehandlungen und Hilfsmittel. Auskunft über deren Leistungen erteilen:

- die Krankenkassen selbst,
- unabhängige Beratungsstellen und
- die Beratungstelefone des Bundesgesundheitsministeriums (*die Adressen sind im Anhang abgedruckt*).

## 9. Habe ich Anspruch auf ein Einzelzimmer?

Wer sich jemals gezwungenermaßen ein Zimmer mit jemand anderem teilen musste, z.B. als Kind zu Hause mit den Geschwistern, im Internat oder bei der Bundeswehr, der weiß, dass zur Privatsphäre ein abgeschlossener Rückzugsraum gehört, der gegebenenfalls abgeschlossen werden kann, um ein Betreten durch Dritte auszuschließen.

Eine solche Rückzugsmöglichkeit in die eigenen vier Wände muss auch Menschen in Heimen zugestanden werden. Einige Länder haben dies politisch festgelegt und zum Teil gesetzlich verankert. Allerdings wird die Umsetzung vor dem Hintergrund der angespannten öffentlichen Haushalte noch auf sich warten lassen. Einen Anspruch auf ein Einzelzimmer im Seniorenheim gibt es daher derzeit nicht. Die Sozialhilfeträger sehen Zweibettzimmer folglich als zumutbar an und finanzieren oftmals nur diese Unterkunft, weil sie mit geringeren Kosten verbunden ist.

Sehr viele Heimträger orientieren sich inzwischen an der „**Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen**“, die ausdrücklich ein Recht auf Privatsphäre einräumt. Sie bieten Einzelzimmer als Standardleistung ohne einen sog. Einzelzimmeraufschlag an.

In einigen auf Landesebene abgeschlossenen Rahmenverträgen zwischen den Kostenträgern (Pflegekassen und Sozialhilfeträger) und den Heimen findet sich folgende Klarstellung: „Das Bewohnen von Einzelzimmern stellt grundsätzlich keine Komfortleistung (...) dar, da die dafür tatsächlich entstehenden Kosten bereits in dem Entgelt für Unterkunft und Verpflegung enthalten (...) sind.“



**TIPP:** Berufen Sie sich auf diese Vereinbarungen und bestehen Sie auf einem Einzelzimmer **ohne Zuschlag**. Es sollte Standard sein.

## 10. Kann ich eigene Möbel mitbringen?

„Warum eigentlich nicht?“ könnte der erste, richtige Gedanke sein. Der Umzug aus dem eigenen Haus oder der eigenen Wohnung in ein Heim ist immer mit einer Verkleinerung der Wohnfläche verbunden und bedeutet in jedem Fall den Verzicht auf liebgewonnene Dinge, z.B. den gemütlichen Ohrensessel oder die schöne Kommode. Vertraute Gegenstände tragen dazu bei, sich leichter in der neuen Umgebung heimisch zu fühlen. Demenziell veränderten Menschen bieten sie Orientierung. Gut geführte Häuser stellen sich auf diese Wünsche ein und ermöglichen soweit wie möglich das Mitbringen eigener Möbel und Einrichtungsgegenstände. Dort, wo diese Erkenntnisse noch nicht durchgedrungen sind, sollten Sie sich auf die entsprechenden Forderungen in der „Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“ berufen.

Zu bedenken ist aber, dass bei pflegebedürftigen Bewohnern in der Regel ein Pflegebett ein standardmäßiges „Muss“ ist, um die Pflegekräfte bei den notwendigen Pflegemaßnahmen körperlich zu entlasten und das Ein- und Aussteigen aus dem Bett zu erleichtern. Auch Stolperfallen sind in Pflegezimmern soweit wie möglich zu vermeiden. Hygienische Gründe dürfen dagegen kein Argument gegen eigene Möbel sein.



**TIPP:** Klären Sie im Vorfeld ab, ob und in welchem Umfang Sie eigene Möbel und Gegenstände mitbringen können. Auch dies könnte ein wichtiges Auswahlkriterium für das neue Zuhause sein.

## 11. Muss ich mich von meinem Haustier trennen?

Das Recht auf Privatsphäre umfasst auch die Mitnahme von Haustieren. Außerdem ist der therapeutische Nutzen von Haustieren bekannt. Es ist hier wie bei der Mitnahme eigener Möbel vorab zu klären, ob das Leitbild des Heims und sein Betreuungskonzept das Mitbringen von Haustieren vorsieht. Einen gesetzlichen Anspruch gibt es allerdings nicht.

Wichtig ist auch, sich danach zu erkundigen, wie verfahren wird, wenn man vorübergehend (z.B. wegen Krankheit) oder später gänzlich (z.B. aufgrund einer Demenz) nicht mehr für das Tier sorgen kann.



**TIPP:** Sollte es aus pflegerischen oder gesundheitlichen Gründen angezeigt sein, keine Haustiere in den eigenen Räumen zu halten, bieten manche Heime Besuchsdienste mit Tieren an.

## 12. Wer kümmert sich um die Wäsche?

Die Pflege der Wäsche ist eine Standardleistung jedes Heims und Bestandteil jedes Heimvertrags. Unterschieden wird in der Regel zwischen eigener und vom Heim gestellter Wäsche sowie zwischen Flachwäsche (Handtücher, Bettwäsche, Tischwäsche) und sonstiger Wäsche wie Unterwäsche und Oberbekleidung.

Hierbei kann es unterschiedliche Regelungen geben. Nicht jede Art der Wäsche und nicht jede Art der Wäschepflege sind in den Heimkosten enthalten. Bettwäsche und Handtücher werden in der Regel vom Heim gestellt und gewaschen. Die meisten Rahmenverträge zwischen den Pflegekassen und den Heimträgern zählen genau auf, welche Kosten der Wäschepflege von den allgemeinen Heimkosten umfasst sind und was folglich als Zusatzleistung berechnet werden kann.



**TIPP:** Auf Wunsch besteht oftmals die Möglichkeit, die eigene Flachwäsche zu benutzen. Um Missverständnisse zu vermeiden, sollte dann eindeutig geregelt werden, inwieweit auch diese private Flachwäsche vom Heim gewaschen und gebügelt wird, ohne dass hierfür zusätzliche Kosten anfallen.

Die Vermittlung der chemischen Reinigung oder der Instandsetzung der persönlichen Kleidung ist vielfach im Heimentgelt enthalten, nicht jedoch die Kosten für die eigentliche Dienstleistung, also das Reinigen oder das Reparieren der Wäschestücke.



Wenn eine Leistung gesondert bezahlt werden soll, muss dies vorher entsprechend vereinbart werden. Dies geschieht in der Regel als **Zusatzleistung**.

## 13. Wie ist die Verpflegung im Vertrag geregelt?

„Essen und Trinken hält Leib und Seele zusammen“ oder „Das Auge isst mit“, sagt man im Volksmund. Tatsächlich ist die Verpflegung in doppelter Hinsicht ein wichtiger Gesundheitsfaktor. Zum einen stärkt eine den Appetit anregende und gesunde Ernährung das Wohlbefinden und die Abwehrkräfte, zum anderen ist das gemeinsame Essen und – soweit möglich – auch das gemeinsame Kochen ein wichtiges soziales Erlebnis. Gespräche beim Essen sind anregend und bieten eine willkommene Abwechslung im Heimalltag. Besonders bei Menschen, die an Demenz leiden, werden angenehme Empfindungen oft über die Essensaufnahme vermittelt.

Dementsprechend sind verbindliche vertragliche Regelungen über die Verpflegung besonders wichtig. Der Heimvertrag sollte also Angaben enthalten über

- die **Anzahl der täglichen Mahlzeiten**,
- ihren jeweiligen **Umfang (Anzahl der Gänge, ob kalte oder warme Speisen)**,
- die **Versorgung mit Getränken und**
- den **Ort der Essenseinnahme**.

Eine genauere Beschreibung der Verpflegung ist oft in einer Anlage zum Heimvertrag enthalten.

Individuelle Wünsche nach bestimmten Verköstigungen oder spezielle Diäten können, müssen aber nicht zu Zusatzkosten führen. Ob und wann Zusatzkosten entstehen, muss in jedem Fall eindeutig dem Vertrag zu entnehmen sein. Auch wenn ein Zimmerservice im Krankheitsfall angeboten wird, muss, wenn er zeitlich befristet ist, die maximale Dauer im Vertrag angegeben werden.

Einen gesetzlichen Mindeststandard für die Verpflegung gibt es nur im Hinblick auf die einzuhaltenden Hygienevorschriften, nicht jedoch für Appetitlichkeit und Geschmack.



**TIPP:** *Beim Probewohnen oder anlässlich eines Besuchs kann man auch die Qualität der Küche testen und sich einen Eindruck vom Ambiente des Speisesaals oder der Cafeteria verschaffen.*

## **a) Sonderfall: Künstliche Ernährung**

Kann ein Heimbewohner aus medizinischen Gründen die Nahrung nicht auf natürlichem Wege aufnehmen, legen Ärzte oftmals eine Magensonde (sog. PEG-Sonde = percutane endoskopische Gastrostomie). Das Heim muss für die Verabreichung der künstlichen Ernährung über die Magensonde geschultes Personal vorhalten.

Bei einer künstlichen Ernährung im Heim stellen sich aus vertraglicher Sicht die folgenden Fragen:

### **Wer hat die Kosten der künstlichen Ernährung zu tragen?**

Die auf Anordnung des Arztes verabreichte Nahrung für die künstliche Ernährung wird von der Krankenkasse bezahlt.

### **Muss bei künstlicher Ernährung trotzdem der volle Verpflegungssatz bezahlt werden?**

Wenn der Bewohner keine andere Nahrung zu sich nimmt, darf der Heimträger nicht doppelte Verpflegungskosten berechnen. Er muss sich bei der Verabreichung von künstlicher Nahrung die ersparten Aufwendungen für die „normale“ Essenszubereitung anrechnen lassen. Mit anderen Worten: Er muss die Kosten für die „normale“ Verpflegung aus dem Heimentgelt herausrechnen.

### **Kann die Erstattung bereits gezahlter Verpflegungskosten verlangt werden?**

Eindeutig ja! Die prinzipielle Pflicht des Heimträgers zur Erstattung ersparter Verpflegungsaufwendungen bei ausschließlicher Sondernahrung ist höchstrichterlich bestätigt. Die Höhe der ersparten Aufwendungen richtet sich nach der jeweiligen Kostengestaltung des Heims. In den von der Rechtsprechung entschiedenen Einzelfällen wurde ein Betrag von 3,50 EUR/Tag nicht beanstandet.

### **Wie sind die Fälle zu beurteilen, bei denen neben der künstlichen Ernährung noch zusätzliche Nahrung verabreicht wird?**

Wenn neben der künstlichen Ernährung z.B. noch Getränke zubereitet und verabreicht werden, entstehen dem Heim dadurch Kosten, die vom Bewohner zu bezahlen sind. Der Erstattungsanspruch verringert sich dann entsprechend.

## Wie lange können zu viel gezahlte Verpflegungskosten zurückverlangt werden?

Die Erstattungsansprüche unterliegen der Verjährung, d.h. nach Ablauf eines bestimmten Zeitraums kann das Heim die Erstattung verweigern. Die Verjährungsfrist beträgt drei Jahre und beginnt mit dem Ende des Jahres, in dem der Erstattungsanspruch entstanden ist.

## Kann die Frage der Kostenerstattung vorsorglich im Heimvertrag geregelt werden?

Ja! Der Heimvertrag regelt sämtliche Rechte und Pflichten zwischen den Heimbewohnern und den Heimträgern, also auch die Zahlungs- und Erstattungspflichten. Er kann somit auch Regelungen zur Kostenerstattung bei künstlicher Ernährung enthalten.

## Kann das Heim bereits im Heimvertrag die Zustimmung zum Legen einer Magensonde verlangen?

Vorab erteilte Zustimmungen zu bestimmten Maßnahmen sind grundsätzlich möglich. Allerdings sind sie in solchen Fällen wertlos, da es sich hier nicht um eine pflegerische Maßnahme handelt, sondern um einen medizinischen Eingriff, so dass eine entsprechende Einwilligung immer nur gegenüber dem Arzt, der die Sonde legt, abzugeben ist, nachdem sich dieser davon überzeugt hat, dass diese Maßnahme auch medizinisch geboten ist und nicht nur der Erleichterung der Ernährung und damit der Entlastung des Pflegepersonals dient. Außerdem ist auch bei vorab erteilten Zustimmungen immer zu prüfen, ob der entsprechende Wille auch noch zu dem Zeitpunkt besteht, zu dem der körperliche Eingriff vorgenommen werden soll.

**!** Falls der Heimvertrag eine Regelung enthält, wonach auch bei künstlicher Ernährung der volle Verpflegungssatz zu zahlen ist, obwohl keine oder nur in geringem Umfang sonstige Verpflegung eingenommen wird, ist eine solche Klausel unwirksam.

## b) Selbstverpflegung

Wer sein Leben lang selbst gekocht und mit seinen kulinarischen Künsten die Familie verwöhnt hat, möchte im Alter meist nicht darauf verzichten, solange er hierzu körperlich und geistig in der Lage ist. Je nachdem, welches Versorgungskonzept das Heim verfolgt, müssen Sie dies auch nicht. Vor allem in Seniorenwohnheimen ist oft eine

Küche oder zumindest eine Küchenzeile Bestandteil der Wohnung. Aber auch in manchen Pflegeheimen bereichert das gemeinsame Kochen in der Wohngruppe den Heimalltag.

Ob die Möglichkeit der Selbstverpflegung besteht und wie sich die Selbstverpflegung dann auf die Verpflegungskosten auswirkt, ist Verhandlungssache. Eine gesetzliche Regelung gibt es nicht.



**TIPP:** Erkundigen Sie sich vor Abschluss des Heimvertrags nach den Möglichkeiten der Selbstverpflegung – und der damit eventuell verbundenen Kostenersparnis.

## 14. Wie ist das Haus mit Personal ausgestattet?

Sympathie ist leider nicht alles. Die berufliche Qualifikation der Heimleitung, der sonstigen Leitungskräfte (Pflegedienstleitung, Hauswirtschaftsleitung, Leitung des sozialen Dienstes u.Ä.) und der sonstigen Fach- und Hilfskräfte, die Beschäftigung ehrenamtlicher Helfer und das zahlenmäßige Verhältnis von Personal zu Bewohnern (**Personalschlüssel**), dies alles sind nicht zu unterschätzende Faktoren für das Klima in einem Heim und die Qualität der vertraglich geschuldeten Leistungen. Der Heimträger ist außerdem gesetzlich verpflichtet, gemessen an der Zahl der pflegebedürftigen Bewohner eine bestimmte Anzahl von Fachkräften zu beschäftigen, die hinsichtlich ihrer Qualifikation bestimmte gesetzliche Mindestanforderungen an Ausbildung und beruflicher Erfahrung erfüllen müssen (**Fachkraftquote**).

Die Qualität der Versorgung in einem Heim ist aber nicht nur an der **Pflegequalität** zu messen. Auch und gerade die **Lebensqualität**, wie sie die Bewohner im Heimalltag erfahren und die sich insbesondere auf das Wohlfühlen auswirkt, ist von besonderer Wichtigkeit. Daher kommt dem Einsatz ehrenamtlicher Helfer große Bedeutung zu. In Fachkreisen ist man sich einig, dass zur Gewährleistung von Lebensqualität ebenso viele ehrenamtliche wie hauptamtliche Mitarbeiter zu beschäftigen sind.





**TIPP:** Fragen Sie nach der Personalausstattung, insbesondere danach, ob die Personalstellen auch besetzt sind oder viele Fehlzeiten entstehen. Keine freien Personalstellen und eine niedrige Krankenquote können ein Indiz für ein angenehmes Arbeitsklima und eine ausreichende Personalstärke sein.

Neben dem fest angestellten Personal gibt es in den Heimen in der Regel auch freie Mitarbeiter, Therapeuten oder Ärzte, die nur für bestimmte Aufgabengebiete von Fall zu Fall oder an bestimmten Tagen ihre Dienste anbieten.



**TIPP:** Lassen Sie sich die Dienstpläne der haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter der letzten Monate zeigen und erläutern. Fragen Sie danach, wie die ärztliche (Hausarzt, Zahnarzt, Facharzt) und die therapeutische Versorgung sichergestellt werden. Die freie Arzt- und Apothekerwahl sollte gewährleistet sein.

## 15. Gibt es Räume, die von allen Bewohnern und bei Bedarf auch von Außenstehenden genutzt werden können? – Gemeinschaftsräume, Gästezimmer

Die meisten Heime verfügen über Gemeinschaftsräume (z.B. Speisesaal, Bibliothek), manche auch über ein Schwimmbad oder eine Cafeteria, die oft auch von der Allgemeinheit (mit)benutzt werden können. Es ist zu begrüßen, wenn das Heim auf diese Weise in das Wohnviertel integriert ist.

Zahlreiche Heime bieten auch Gästezimmer an, in denen die Angehörigen oder andere Besucher übernachten können, falls sie weiter entfernt wohnen und nicht am selben Tag zurückreisen wollen oder können.

Falls Gemeinschaftsräume oder Gästezimmer von den Bewohnern für private Zwecke oder von Außenstehenden genutzt werden, sollte offengelegt werden, wie mit den Einnahmen aus dieser Sondernutzung verfahren wird, d.h. ob diese Einnahmen bei der Gestaltung des Heimentgelts berücksichtigt werden. Nur ein offener Umgang mit dem Verbleib dieser Gelder vermeidet Misstrauen.