

## Besuch der BIVA Fachtagung:

### **„Bessere Pflege durch wirksamen Verbraucherschutz“**

Ein Mitglied des Seniorenbeirates Wedel besuchte am 15. Mai 2019 in Berlin die Fachtagung des BIVA Pflegeschutzbundes.

Ein Schwerpunkt der Fachtagung war die Stärkung des Bewusstseins der betreuenden Angehörigen und des Selbstbewusstseins der Personen, die gepflegt werden. Die Personen, die Pflege in Anspruch nehmen (müssen), sind keine „Bittsteller“, sondern sie sind „Verbraucher“ mit Rechten.

Auf diese Rechte der Verbraucher wird zu wenig Rücksicht genommen, und hier ist die Politik gefragt, weil es unabdingbar ist, dass die Verbraucher ein Mitbestimmungsrecht in der „Bundes-Selbstverwaltung Pflege“ bekommen. (Unter der "Bundes- Pflegeselbstverwaltung " versteht man die Organisationen und Gremien, die mit der Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben der Politik beauftragt sind.)

Diese Mitbestimmung der Verbraucher würde bedeuten, dass sie in die Entscheidungsprozesse der Selbstverwaltung wie Qualitätsstandards, Preise und Leistungsangebote eingreifen könnten und nicht alles akzeptieren müssten.

Auf der anderen Seite erschweren zwei Umstände die Auswahl einer Pflegeeinrichtung: 1. die fehlenden Verbraucherinformationen zu den Kosten, die zu Markttransparenz führen und damit zu wenig Vergleichsmöglichkeiten zwischen den Einrichtungen, und 2. ebenso wichtig, die mangelnden Verbraucherinformationen des Pflege-TÜVs (Beurteilung der Pflegequalität). Beides beeinflusst aber im hohen Maße die Entscheidung für eine Pflegeeinrichtung.

Hinzu kommt, dass es für den Verbraucher schwierig ist, seine Verbraucherrechte in der Praxis umzusetzen. Der Pflegebedürftige fühlt sich abhängig und hilflos, befürchtet Repressalien, und es fehlt ihm oftmals an Zeit, Kraft und Ressourcen, um den allgemeinen Zivilrechtsweg zu gehen und bei offensichtlichen Missständen zu klagen.

Die Themen der Vortragenden im Detail waren:

- Fehlende Markttransparenz durch unzureichende Verbraucherinformationen
- Mangelnde Beteiligung der Verbraucher bei der Regulierung des Pflegemarktes
- Mehr Verbraucherschutz für eine bessere Pflege
- Schwache Durchsetzung von Verbraucherrechten in der Realität
- Fehlende Verbrauchermitbestimmung bei der Festlegung von Standards im Pflegequalitätsausschuss

Im Anschluss an die Vorträge gab es eine Fragestunde mit der Möglichkeit, Fragen aus dem Publikum an die Vertreter/innen der Parteien aus Pflege und Verbraucherschutz zu stellen.

Zum Schluss überreichte der BIVA-Vorsitzender Dr. Manfred Stegger den anwesenden Politikern die drei zentralen Forderungen für die Umsetzung eines verbesserten Verbraucherschutzes.

1. Echte Mitbestimmung der Verbraucher bei der (Selbst-)Regulierung des Pflegemarktes
2. Echte Markttransparenz in Bezug auf Leistungs-Angebot und dessen Qualität
3. Verbraucherfreundliche Konfliktlösungen

Gez.: Dagny Henning SBR Wedel

Quelle: <https://www.biva.de/veranstaltungen/fachtagung-2019-verbraucherschutz/>