



WHZ Westsächsische
Hochschule Zwickau
Hochschule für Mobilität

Bachelorarbeit

Professionelles Forderungsmanagement unter Berücksichtigung ethischer Grundsätze

**- Anhand eines anwendungsorientierten Beispiels einer stationären -
Pflegewohnanlage**

Verfasser, Matrikelnummer:

Lena Sieber, 42611

Mail:

Lena.Sieber.llq@fh-zwickau.de

Seminargruppe:

M212232

Erstbetreuung:

Prof. Dr. phil. Martin Grünendahl

Zweitbetreuung:

Vertretungsprof. Dr. Steffen Mälzer

Amtsberg, 19. August 2024

Inhalt

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis.....	I
Hinweise zur Schreibweise.....	II
Abkürzungsverzeichnis.....	III
1. Einleitung	1
2. Theoretischer Hintergrund	3
2.1 Begriffsdefinitionen	3
2.1.1 Forderungsmanagement	3
2.1.2 Gesundheitswesen	4
2.1.3 Vorsorgevollmacht.....	5
2.2 Rechtliche Rahmenbedingungen	6
2.2.1 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG).....	6
2.2.2 Strafgesetzbuch (StGB).....	7
2.2.3 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB).....	9
2.2.4 SGB XI / XII	9
2.2.5 Einrichtung interner Heimvertrag	10
2.3 Ethische Grundsätze.....	11
2.3.1 Prinzip des Respekts der Autonomie	11
2.3.2 Prinzip der Fürsorge	12
2.3.3 Prinzip des Nichtschadens	13
2.3.4 Prinzip der Gerechtigkeit	13
2.3.5 Einrichtung internes Pflegeleitbild	14
2.4 Aktueller Forschungsstand	15
3. Zielsetzung.....	17
4. Methodik.....	19
4.1 Literaturrecherche.....	19
4.2 Literatúrauswahl.....	23

5. Ergebnisse	27
5.1 Vorbeugung von Zahlungsrückständen durch die Einrichtung	27
5.2 Forderungsmanagement präventiv gestalten	28
5.3 rechtliche Maßnahmen zur Einforderung von Außenständen	30
5.3.1 vorgerichtliche Maßnahmen	30
5.3.2 Gerichtliche Maßnahmen.....	33
5.4 entschiedene Urteile und Beschlüsse	35
5.4.1 LG LÜBECK VOM 25.4.2024 – 5 O 197/23	35
5.4.2 BGH vom 07.02.2019 (III ZR 38/18)	36
5.4.3 OVG NRW vom 16.02.2023, AZ: 12 B 1369/22	37
5.5 Versorgungsauftrag in der Pflege.....	38
5.6 Umgang mit Demenzerkrankten: rechtliche und ethische Aspekte	39
5.6.1 rechtliche Aspekte	39
5.6.2 ethische Aspekte	40
6. Diskussion.....	41
6.1 Methodenkritik	41
6.2 Diskussion der Ergebnisse.....	42
6.2.2 Durchsetzungsvermögen der Kündigung des Heimvertrags	43
6.2.3 Heimvertragskündigung in Konflikt mit der Pflegeethik	45
6.3 Konzeptvorschlag	49
7. Fazit	51
8. Abstract	52
Literaturverzeichnis	III
Anhangsverzeichnis	VI
Eidesstattliche Erklärung	XXXVI

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Flussdiagramm systematische Literatursuche nach Klewer (2022).....	26
Tabelle 1: Treffer Literaturrecherche in CareLit, LIVIVO und JSTOR.....	22

Hinweise zur Schreibweise

Zur besseren Lesbarkeit wird in dieser Arbeit das generische Maskulinum verwendet. Die verwendeten Personenbezeichnung beziehen sich, sofern nicht anders kenntlich gemacht, auf alle Geschlechter.

Abkürzungsverzeichnis

AZ	Aktenzeichen
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGH	Bundesgerichtshof
bzw.	beziehungsweise
d.h.	das heißt
ggf.	gegebenenfalls
GKV	Gesetzliche Krankenversicherung
etc.	et cetera
evtl.	eventuell
MeSH	Medical Subject Headings
NRW	Nordrhein-Westfalen
o.Ä.	oder Ähnliches
OVG	Oberverwaltungsgericht
SGB	Sozialgesetzbuch
StGB	Strafgesetzbuch
usw.	und so weiter
Vdek	Verband der Ersatzkassen e.V.
WHZ	Westsächsische Hochschule Zwickau
WBGV	Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz
ZPO	Zivilprozessordnung

1. Einleitung

Zum Ende des Jahres 2023 nahm das Bundesgesundheitsministerium in Deutschland einige Änderungen zum Jahreswechsel im Bereich Gesundheit und Pflege vor. Bundesgesundheitsminister Prof. Karl Lauterbach verkündete, dass der deutsche Staat „künftig rund fünf Milliarden Euro pro Jahr“ in das Gesundheitssystem investieren wird, „um die Pflege zu Hause zu erleichtern und um bei Heimkosten zu helfen“ (Lauterbach, BMG 2023). Die erste Reform sollte das E-Rezept darstellen, welches ab dem 1. Januar 2024 für alle gesetzlich Versicherten etabliert wurde. Auch die Entwicklung und Erprobung der elektronische Patientenakte sollte im Sinne der Digitalisierung im Jahr 2024 vorangetrieben werden.

Hinsichtlich der Pflege erscheint es von Nöten, Pflegebedürftige und ihre Angehörigen zu unterstützen beziehungsweise finanziell zu entlasten. Dies hat zur Folge, dass ab 2024 Pflegebedürftige, welche in vollstationären Einrichtungen versorgt werden, bereits im ersten Jahr der Heimunterbringung mit 15 Prozent des Eigenanteils durch die Pflegekasse übernommen werden (BMG 2023). Davon ausgeschlossen ist Pflegegrad I, da Menschen mit diesem Pflegegrad bisher nur der sogenannte Entlastungsbetrag von bis zu 125 Euro im Monat zusteht (BMG 2024). Im Pflegegrad II bis Pflegegrad V werden ab dem zweiten Jahr der stationären Heimbetreuung 30 Prozent, im nächsten 50 Prozent und ab vier Jahren 75 Prozent des gesamten Eigenanteils von der jeweiligen Pflegeversicherung übernommen. „Damit reduzieren sich die Kosten, die Heimbewohner zu tragen haben, spürbar.“ (BMG 2023). Allerdings gilt zu beachten, dass jährlich neu über die Höhe der Heimentgelte nach §80 SGB XII sowie der Pflegeentgelte mit den Kassen verhandelt wird. Dabei hat der Verband der Ersatzkassen e.V. bereits Anfang 2022 angenommen, dass zukünftig deutliche Preissteigerungen in der ambulanten sowie stationären Pflege zu erwarten sind. Dies bestätigte sich zum 1. Januar 2023 mit einer Erhöhung der Pflege-Eigenanteile in Pflegeheimen um 25 Prozent im Bundesdurchschnitt (vdek 2023). Folglich reichen Leistungsbeiträge der Pflegekassen nur noch für wenige Leistungen und die Eigenanteile der Pflegebedürftigen steigen an. Einen höheren Anteil können die Pflegekassen nicht übernehmen, da deren Beträge vom Gesetzgeber festgelegt werden und somit gedeckelt sind (vdek 2023). Pflegebedürftigen und Interessenten ist es möglich von ihrem Wahlrecht Gebrauch zu machen, eine Pflegeeinrichtung nach ihren Wünschen zu finden. Verglichen werden kann dabei über das Angebot des vdek Pflegelotse. Über diesen können zusätzlich die Höhe der Eigenanteile verschiedener Einrichtungen verglichen werden.

Zur finanziellen Unterstützung, das heißt die Deckung der Heimkosten ist aus eigenen Kräften nicht mehr möglich, können Pflegebedürftige ihren Anspruch auf „Hilfe zur Pflege“, auch Sozialhilfe genannt, von ihrem zuständigen Sozialamt prüfen lassen (vdek 2023). Dies muss allerdings in eigener Verantwortung durch den Pflegebedürftigen selbst bzw. durch einen Bevollmächtigten geschehen. Denn sollten keinerlei finanzielle Mittel mehr zur Verfügung stehen, ist dies in der Regel der erste Anlaufpunkt, um weiter zu verfahren. Bestenfalls in Absprache mit der verantwortlichen Heimleitung.

Doch was passiert, wenn ohne genauere Begründungen oder Informationen, keinen von der Einrichtung gestellten Forderungen mittels übersendeter Rechnung nachgekommen wird? Welche Rechte der stationären Einrichtung zustehen und weshalb dies in einen ethisch begründeten Konflikt in der sozialen Arbeit der Pflege übergehen kann, soll in der nachfolgenden Bachelor-Arbeit ergründet werden.

2. Theoretischer Hintergrund

Zum besseren Verständnis der Arbeit sowie dem darin behandelten Thema, werden im Vorfeld einige Begriffe ausführlich definiert und geklärt.

2.1 Begriffsdefinitionen

2.1.1 Forderungsmanagement

Das Forderungsmanagement wird allgemein als eine zentrale Funktion in Unternehmen verstanden, welche dabei verschiedene Abteilungen des jeweiligen Betriebs berührt. Es darf nicht nach operativen Bedarf angewandt werden und weist stets Potenzial zu dessen Optimierung auf (Müller 2018). Grundsätzlich ist ein effizientes und professionelles Forderungsmanagement, unabhängig von der Art des Betriebs in welchem es angewandt wird, von großer Bedeutung. Sollte es zu einem Ausfall der Forderungen kommen, beeinflusst diese Tatsache den Erfolg des Unternehmens sowie dessen Betriebsergebnis. Demnach sollten in Folge dessen geeignete Maßnahmen seitens der Unternehmen getroffen werden, um die höchstmögliche Garantie auf eine Rückzahlung zu erlangen (Schneider 2014).

Da sich die vorliegende Arbeit auf eine stationäre Pflegeeinrichtung bezieht, müssen bei der Erläuterung des Forderungsmanagements einige Herausforderungen berücksichtigt werden. Zudem gelten Forderungen in diesem Kontext als „entgeltliche Ansprüche von stationären Pflegeeinrichtungen der Altenhilfe gegenüber ihren Kunden“ (Hopfenzitz 2014, S.8). Diese sind außerdem übertragbar auf die Behindertenhilfe. Weitergeführt bezeichnet folglich das Forderungsmanagement entsprechender Einrichtungen, dass diese Ansprüche durch eine konkrete festgelegte und kontinuierlich durchgeführte Vorgehensweise als Präventivarbeit. Anzumerken ist dabei, dass dieses Forderungsmanagement nicht vergleichbar mit dem geschäftsmäßigen Inkassogeschäft ist. Unterschiede liegen in der Geltendmachung der Ansprüche, da sie weder Dritten überlassen werden, noch eine Abtretung der Ansprüche erfolgt. In dessen Ausführung wird besonders Rücksicht auf Vertragspartner, Leistungserbringer und Kostenträger genommen. In jedem Fall soll das Kostenrisiko der Einrichtung sowie deren Kunden gesenkt werden (Hopfenzitz et al. 2014).

2.1.2 Gesundheitswesen

Unter dem Begriff des Gesundheitswesens, oder auch Gesundheitssystem, versteht man sämtliche Organisationen beziehungsweise Einrichtungen, welche zur Aufgabe haben, die Gesundheit von Menschen zu erhalten und wiederherzustellen. Es handelt sich um ein strukturiertes Leistungs-, Regelungs- und Beziehungsgeflecht, woran unterschiedliche Akteure beteiligt sind. Es besteht die Möglichkeit dieses Geflecht zu gliedern. Dabei unterscheidet man anfangs in drei Hauptbestandteile. Bei diesen handelt es sich um die stationäre Versorgung und die ambulante Versorgung, zum Beispiel Krankenhäuser oder niedergelassene Ärzte, sowie die Arzneimittelversorgung, welche einen gesonderten Zweig darstellt. In den großen Bereich des Gesundheitswesens zählen außerdem die gesetzliche und privaten Krankenversicherung (Ampofo 2016). Durch deren zu zahlenden Mitgliedsbeiträge tragen sie zur Finanzierung des Gesundheitssystems bei. Diese Finanzierung basiert auf dem Solidaritätsprinzip und dem Sachleistungsprinzip. Das Solidaritätsprinzip basiert auf dem Grundsatz, dass die Versicherten der GKV die gesamten Kosten, welche durch unterschiedliche Krankheiten von verschiedenen anderen Mitgliedern entstehen, gemeinsam tragen. Dabei hat jeder Versicherter, unabhängig von dessen Einkommen oder Höhe des Mitgliedbeitrags, den gleichen Anspruch auf bestimmte Leistungen oder medizinische Versorgung. Das Sachleistungsprinzip sagt aus, dass gesetzlich Versicherte nach medizinischer Behandlung keine finanzielle Vorleistung erbringen müssen, da die jeweiligen Dienstleister direkt mit den Krankenkassen abrechnen. Zu diesen Prinzipien zählt auch das Selbstverwaltungsprinzip. Das bedeutet, der Staat schreibt die grundsätzlichen Rahmenbedingungen der Versorgung vor. Allerdings ist die weitere Ausgestaltung und Organisation Aufgabe des Gesundheitswesens selbst (Bundesministerium für Gesundheit 2020).

Im Bereich der Pflege ist auf die seit 1995 bestehende Pflegeversicherung zu verweisen. Diese wird zu gleichen Teilen von Arbeitgeber und Arbeitnehmer finanziert. Momentan besteht ein Beitragssatz von 3,05 Prozent, bei Kinderlosen 3,3 Prozent, für gesetzlich Versicherte. Diese Versicherung schließt dennoch nicht die gesamten Kosten der Pflege ein. Demnach wird sie auch als Teilkostenversicherung bezeichnet, da Kosten über die Abdeckung der Versicherung hinaus, von dem Pflegebedürftigen oder dessen Angehörigen beziehungsweise Bevollmächtigten selbst getragen werden müssen (Bundesministerium für Gesundheit et al. 2020).

2.1.3 Vorsorgevollmacht

In einer stationären Pflegeeinrichtung ist dennoch die Patientenautonomie, das heißt „das Recht, frei zu entscheiden, ob [...] eine Behandlungsmaßnahme oder eine pflegerische Intervention durchgeführt werden soll“ (Kostorz 2020, S.113) stets zu beachten. Da hinzu zählt außerdem die Einwilligungsfähigkeit. Diese ist vorhanden, wenn eine Person „Art, Bedeutung, Tragweite und Risiken einer Gesundheitsmaßnahme geistig-intellektuell erfassen, seinen Willen entsprechend frei bestimmen und sein Handeln nach dieser Einsicht ausrichten kann“ (Kostorz 2020, S.117). Im Bereich der stationären Pflege kann es, aufgrund von verschiedenen Erkrankungen oder Alterserscheinung der Bewohner, dazu kommen, dass die Patientenautonomie sowie Einwilligungsfähigkeit beeinträchtigt ist. Somit ist es dem Bewohner nicht mehr möglich selbstständig, rational und frei über seine Gesundheitsversorgung zu entscheiden. Daraus ergibt sich die Möglichkeit der Patientenvorsorge, eine Vorsorgevollmacht auszustellen. Mit einer solchen Vollmacht ist eine Person dazu verpflichtet bestimmte Angelegenheiten, welche in dieser geregelt sind, für eine andere Person zu erledigen, wenn sie in ihrer Entscheidungsfähigkeit eingeschränkt sein sollte. Diese bevollmächtigte Person ist folglich rechtsgeschäftlich für den Vollmachtgeber tätig. Bei einer Generalvollmacht werden sämtliche Rechtsgeschäfte, wie zum Beispiel Gesundheitsorgen und Vermögensangelegenheiten, einbezogen. Allerdings besteht die Möglichkeit die Vollmacht auf bestimmte Angelegenheiten einzugrenzen. Die Eheschließung gilt dabei nicht als Vorsorgebevollmächtigung. In diesem Falle sind es meist Verwandte, welche die Vorsorgevollmacht für ihren Angehörigen übernehmen. Dennoch kann auch eine rechtliche Betreuung erfolgen, indem vom Betreuungsgericht nach Antrag, durch den Betroffenen selbst oder durch das zuständige Gericht, ein Betreuer gestellt wird. Je nach Betreuungsbedarf des Betroffenen, entscheidet das Betreuungsgericht über die Aufgabengebiete des Betreuers (Kostorz et al. 2020).

2.1.4 Ethik

Der Begriff der Ethik leitet sich von dem griechischen Wort „ethos“ ab und bedeutet Gewohnheit oder Sitte. Häufig wird die Ethik mit der Moral gleichgestellt, da sie im Prinzip dieselbe Bedeutung aufweisen. Der Philosoph Aristoteles galt dabei als erster Vertreter,

welcher die Ethik als Ausdruck der Philosophie des menschlichen Handelns und somit als Wissenschaft ansah. Mit diesem Hintergrund ist die Ethik als wissenschaftliche Disziplin anzusehen, welche wiederum die Moral zum Gegenstand hat. Unter Moral versteht man dabei das gelebte Ethos, das heißt „die Gesamtheit der das menschliche (Zusammen-)Leben in einem bestimmten Kontext bestimmenden Gewohnheiten“ (Leonhardt 2019, S.3). Als Ethik kann schließlich alle moralische Einstellung sowie moralisches Verhalten des Menschen angesehen werden (Leonhardt 2019). Dieses Handeln sollte einerseits nach allgemein gesellschaftlich anerkannten Normen erfolgen. Andererseits wird der Mensch als Vernunftwesen angesehen, wodurch jegliche Werte und Normen von ihm hinterfragt werden sollten, statt sie einseitig zu verfolgen (Fenner 2020).

2.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

Für die vorliegende Arbeit müssen unten aufgeführte gesetzliche Bestimmungen beachtet werden, welche häufig ineinander verwoben sind. Neben diesen wird außerdem der einrichtungsinterne Heimvertrag für stationäres Wohnen zur Untersuchung der Zielsetzung herangezogen.

2.2.1 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG)

Das Wohn- und Betreuungsgesetz löste im Jahr 2009 das sogenannte Heimgesetz ab und gilt seitdem für vertragliche Regelungen zwischen Pflegeeinrichtungen und deren Bewohnern, da sich das Unternehmen dazu verpflichtet einer Person Wohnraum und die nötigen Pflege- und Betreuungsleistungen zu übergeben. Die Anwendung des Gesetzes setzt die Stellung von Wohnraum voraus (WBG §1 Abs.1) und betrifft dementsprechend weder Leistungen der Krankenhäuser, noch Rehabilitationseinrichtungen (WBG §2). Das WBG ist somit Grundlage einer stationären Pflegeeinrichtung beziehungsweise Pflegewohnanlage bei der Ausarbeitung ihres Heimvertrages. Bereits vor dem Abschluss eines Heimvertrages, welcher stets schriftlich zu schließen ist, ist das Unternehmen dazu verpflichtet dem Verbraucher eine umfassende Erklärung zur Ausstattung des Gebäudes sowie des Wohnraums und die

vereinbarten Leistungen nach Art, Inhalt und Umfang. Zusätzlich können, soweit nach §115 Abs.1a Satz 1 SGB XI geregelt, die Ergebnisse von vergangenen Qualitätsprüfungen veranschaulicht werden (WBG §3 Abs.2). Außerdem sollten Angaben zur Verpflegung und Unterkunft, mit deren zugehörigen zu zahlenden Entgelten, gemacht werden. Wichtig dabei zu betrachten ist die Aufschlüsselung der gesondert berechenbaren Investitionskosten und des Gesamtentgelts pro Monat. Im Vertrag muss vermerkt werden, dass sich die Leistungsangebote sowie die ausgewiesenen Entgelte möglichen Veränderungen unterliegen können (WBG §3 Abs.3), da jährlich neu über das Pflegebudget und Zusatzentgelte mit den Krankenkassen verhandelt wird (AOK 2024). Bezüglich des Vertragsabschlusses ist geregelt, dass der Vertrag grundsätzlich auf unbestimmte Zeit geschlossen wird. Der Verbraucher muss dem vorliegenden Vertrag zustimmen. Sollte dieser nicht geschäftsfähig sein, ist es die Entscheidung seines Bevollmächtigten. Der Vertrag endet bei Versterben des Verbrauchers. Aus diesem Grund sollte zusätzlich der Umgang mit dessen Nachlass vereinbart werden (WBG §4). Folglich ist im WBG geregelt, dass die Bewohner oder deren Bevollmächtigten nach §7 WBG dazu verpflichtet sind die im Vertrag bestimmten Entgelte zu zahlen. Letztendlich müssen im Vertrag die Vorgaben zur möglichen Kündigung beschlossen werden. Hierbei ist für die vorliegende Arbeit besonders §12 Abs.1 Nummer 4 zu berücksichtigen. In diesem Punkt steht geschrieben, dass das Unternehmen das Recht hat, den Heimvertrag gegenüber dem Verbraucher zu kündigen, wenn er selbst für zwei Monate mit der Entrichtung des Entgelts in Verzug ist. Oder die Höhe des zu zahlenden Betrags, das Entgelt für zwei Monate erreicht beziehungsweise übersteigt hat. Der Heimvertrag muss, bei Bewohnern mit Bezug von Leistungen einer sozialen Pflegeversicherung, an das Sozialleistungsrecht des Sozialgesetzbuchs XI angepasst werden (Kostorz 2020).

2.2.2 Strafgesetzbuch (StGB)

Das Strafgesetzbuch erschien im Mai 1871 und wurde im November 1998 neuverfasst. „Eine Tat kann nur bestraft werden, wenn die Strafbarkeit gesetzlich bestimmt war, bevor die Tat begangen wurde“ (§1 StGB). Mit diesem Hintergrund können beispielsweise strafrechtliche Tatbestände hinter entstandenen Forderungen seitens einer Pflegeeinrichtung entstehen, indem der Verbraucher die Entgelte nicht zahlt, da diese Pflicht im WBG und somit im Heimvertrag geregelt ist (Hopfenitz 2014). Das Strafrecht unterscheidet sich mit Hinblick auf die Anwendbarkeit auf die Allgemeinheit, beispielsweise zum Zivilrecht, da es als Ausdruck

staatlicher Macht angesehen wird, um ein geordnetes Zusammenleben zu sichern. Das heißt es handelt sich vielmehr darum einen staatlichen Strafanspruch im Namen der Allgemeinheit durchzusetzen (vgl. Howald 2018, S.389). Das Strafrecht basiert außerdem auf insgesamt vier Grundsätzen: „Anspruch auf rechtliches Gehör, der Zweifelsatz (im Zweifel für den Angeklagten), Verbot der Doppelbestrafung und der Gesetzlichkeitsgrundsatz (keine Strafe ohne bestehendes Gesetz)“ (Howald 2018, S.394). Sollte letztlich die Strafbarkeit einer Person festgestellt werden, sind bestimmte Rechtsfolgen im StGB vorgegeben. Darunter zählen Geldstrafen, Freiheitsstrafen und Nebenstrafen.

Im Bereich der Altenpflege sind die Verbraucher eines stationären Pflegeheims meist als nicht mehr geschäftsfähig zu betrachten. Dies hat zur Folge, dass die jeweiligen Bevollmächtigten über die Betreuung über deren Vermögen verfügen. Sollte es nun zu einem strafrechtlichen Verfahren aufgrund von nicht geleisteter Zahlung von Entgelten über zwei Monate kommen (vgl. §7 WBVG), ist der Bevollmächtigte dafür haftbar. Strafrechtliche Konsequenzen bestehen, wenn ein Verstoß gegen die Vermögensbetreuungspflicht vorliegt, welche in einer Vorsorgevollmacht festgelegt sein kann. Dies bedeutet, dass nach §266 Abs.1 StGB derjenige, welcher eine eingeräumte Befugnis über fremdes Vermögen besitzt sich strafbar macht, wenn er dieses Vermögen missbraucht oder Vermögensinteressen nicht wahrnimmt und somit demjenigen schadet, dessen Vermögen er zu betreuen hat. Wird dem, dessen Vermögen betreut werden soll damit ein Nachteil zugefügt, kann eine Freiheitsstrafe von bis zu fünf Jahren oder eine Geldstrafe verhängt werden (§266 Abs.1 StGB). Grundsätzlich muss eine Veruntreuung fremden Vermögens durch den geschädigten selbst zur Anzeige gebracht werden. In diesem Sinne ist eine Einleitung von Ermittlungen durch den Einrichtungsträger der Pflegeeinrichtung nicht möglich. Bei der Vermutung eines Straftatbestandes in Form von Veruntreuung, kann lediglich eine Ablösung des Bevollmächtigten durch das Betreuungsgericht erwirkt werden. Wird durch weitere Verfahren eine Straftat festgestellt, hat der neu ernannte Bevollmächtigte das Recht, Schadensersatzansprüche gegenüber dem Straftäter zu erwirken. Es besteht die Möglichkeit diese Ansprüche auch nach Versterben des betroffenen Pflegebedürftigen durch einen sogenannten Nachlasspfleger geltend zu machen (Hopfenitz 2014, et al.).

2.2.3 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)

Die Schließung eines Heimvertrages zwischen Pflegeeinrichtung und dem potenziellen Bewohner, ist als Anspruchsbeziehung anzusehen, um welche es sich im Zivilrecht handelt. Genauer bedeutet dies, dass die Erbringung von Pflegeleistungen eine Vertragsbeziehung ist, welche grundsätzlich zivilrechtlicher Art sind. Sobald es zu einem Fehler in dieser Vertragsbeziehung kommt, sei es ein Behandlungsfehler oder eine nicht erbrachte Zahlung der Forderungen, ist es möglich von Vertragsbruch zu sprechen (Howald 2018). Da das Vermögen eines Menschen zu seinem Eigentum zählt, wofür ein Bevollmächtigter Sorge trägt, ist auf das BGB zurückzugreifen. Denn im Falle eines Untreuetatbestands ist es der Gesellschaft der Pflegeeinrichtung zivilhaftungsrechtlich möglich Schadensersatz geltend zu machen, da folglich ein gesetzliches Haftungsrecht nach §823 Abs.1 BGB gegeben sein könnte (Hopfenzitz 2014). Allerdings schreibt das BGB Verjährungsfristen vor. Die regelmäßige Verjährungsfrist beträgt dabei drei Jahre (§195 BGB). Schadensersatzansprüche hinsichtlich der Verletzung des Lebens oder der Gesundheit sowie rechtskräftig festgestellte Ansprüche unterliegen einer Frist von 30 Jahren (§197 BGB). Der Anspruch ist folglich nach Ablauf dieser Zeit entkräftet und nicht mehr durchsetzbar.

2.2.4 SGB XI / XII

Die Sozialgesetzbücher elf und zwölf sind stets zu beachten, da diese grundlegende Vorschriften zur Sozialen Pflegeversicherung (SGB XI) und zur Sozialhilfe (SGB XII) beinhalten (Bundesministerium der Justiz, 2024). Im SGB XI sind die wichtigsten Paragraphen zu Vorgaben für Pflegeeinrichtung verankert. Darunter zählen einerseits Vorschriften zu Leistungsarten und -umfang, Rechte und Pflichten der Einrichtungen aber auch Aufgaben der Pflegekassen. Aufgeschlüsselt werden außerdem die Leistungen der häuslichen Pflege, teilstationäre und Kurzzeitpflege, Reha bis hin zur vollstationären Pflege. Im SGB XI wird außerdem die Finanzierung und Vergütungen geregelt. Darunter das Pflegesatzverfahren und die Berechnung und Zahlung von Heimentgelten (§87a SGB XI).

Das SGB XII hingegen bezieht sich auf die gesamten Vorschriften der Sozialhilfe. Darin steht geschrieben, welche Leistungen es gibt und wer Anspruch darauf hat. Wichtig für diese Arbeit ist das siebte Kapitel §61 bis §66a SGB XII, in welchen die Hilfe zur Pflege geregelt ist. Nach

§65 SGB XII haben beispielsweise Personen einen Anspruch darauf, wenn sie mindestens Pflegegrad II nachweisen können.

2.2.5 Einrichtungsinterner Heimvertrag

Der Heimvertrag gilt als „eigenständiger zivilrechtlicher Vertragstyp“ (Howald 2018, S.156). Das bedeutet es werden die Bestimmungen des BGB herangezogen, sollte es keine genaueren Vorschriften im Heimvertrag selbst oder im WBVG geben. Der Heimvertrag muss grundlegend auf dem WBVG aufbauen. Dem entsprechenden einrichtungsinternen Heimvertrag für vollstationäre Pflege (Anhang A) sind folgende Bestimmungen zu entnehmen. Die Leistungsbeschreibung des Hauses, Angaben zu Unterkunft, Verpflegung und Wäscheversorgung, Regelungen zu Allgemeinen Pflegeleistungen sowie Betreuungsleistung nach §43b SGB XI, Zusatzleistungen, Investitionsaufwendungen, Informationen zu den entsprechenden Entgelten, Bestimmung bei Abwesenheit des Bewohners, Vertragsdauer und Kündigung sowie sonstige Regelungen zu Datenschutz, Schweigepflicht und Haftung.

Entsprechend des Themas der Arbeit gilt es besonders die Abschnitte zu Entgeltbestimmungen und Vertragsdauer inklusive Kündigungsrechte zu betrachten. Die folglich zu zahlenden Entgelte durch den Bewohner beziehungsweise dessen Bevollmächtigten, sind im Heimvertrag nach den verschiedenen Pflegegraden eins bis fünf aufgeschlüsselt. Dadurch ist es dem Verbraucher möglich genau einzusehen, in welcher Höhe die Kosten anfallen werden. Der Vertrag wird stets auf unbestimmte Zeit geschlossen und endet in der Regel bei Versterben des Bewohners. Eine Kündigung kann bis zum dritten Werktag des Kalendermonats zum Ablauf des Monats schriftlich erwirkt werden. Bei Erhöhung der Entgelte ist eine Kündigung zu jeder Zeit rechtmäßig. Eine Kündigung durch die Einrichtung muss jederzeit schriftlich erfolgen und gegenüber dem Verbraucher begründet werden. Als anerkannte Gründe werden folgende angesehen: das Pflegeheim stellt den Betrieb ein, das Heim kann die im Vertrag benannten Pflege- und Betreuungsleistungen nicht mehr fachgerecht erbringen, der Bewohner verletzt seine vertraglichen Pflichten oder der Bewohner kommt der Entrichtung der Entgelte nicht nach.

Mit der Unterzeichnung des Heimvertrages durch beide Parteien, das heißt Einrichtung und Bewohner bzw. Bevollmächtigter, sind diese dazu verpflichtet die Bestimmungen dessen zwingend einzuhalten.

2.3 Ethische Grundsätze

Nach Fölsch 2022 (2. Auflage) existieren in der Pflegeethik insgesamt vier Prinzipien, welche es als Grundsätze zu beachten gilt. Die Pflegeethik unterscheidet sich insofern von dem bekannten Begriff der Ethik, dass sie sich ausschließlich mit ethischen Werten und Aspekten beschäftigt, welche es im pflegerischen Alltag und Handeln zu beachten gilt. Sie geht davon aus, dass folgende Grundsätze im Bereich der Pflege, welche die Pflegeheime einschließt, stets geachtet sowie bewusst gelebt werden. Grund dafür stellt der Einfluss von individuellen Bedürfnissen, Fähigkeiten, Persönlichkeiten und Haltungen der Pflegepersonen dar (Fölsch 2022, et al.).

2.3.1 Prinzip des Respekts der Autonomie

Die Autonomie von Bewohnern in Pflegeheimen wird als besonders wertvoll angesehen. Grundsätzlich soll die Selbstbestimmtheit des Einzelnen gewahrt und gefördert werden. Als Hauptbestandteil der Autonomie in der Pflege wird die aktivierende Pflege angesehen. Das heißt, die Selbstständigkeit beziehungsweise die Selbsthilfefähigkeit der Bewohner eines Pflegeheims, soll so gut und lang wie nur möglich gefördert und erhalten werden. Demnach sollen nicht nur Ziele und Wünsche des jeweiligen Menschen respektiert werden. Viel mehr hat ein pflegebedürftiger Mensch das Recht, selbst über sein Leben zu bestimmen und demnach Entscheidungen zu treffen. Autonomie kann dabei unterschiedlich aufgefasst werden. Einerseits kann das Handeln als ideal angesehen werden, wenn Entscheidungen ohne jegliche Einflüsse von außen getroffen werden. Andererseits eine Entscheidungsfindung anzuregen, welche durch das Handeln und Leben „in einem sozialen Kontext und innerhalb unterschiedlicher menschlicher Beziehungen“ (Fölsch 2022, S.18) bestimmt wird. Dementsprechend haben die Bewohner eines Pflegeheims das Recht selbst über ihr Leben zu bestimmen, auch wenn sie täglich pflegerische Hilfe in Anspruch nehmen. Dies bezieht kognitiv eingeschränkte Menschen, beispielsweise an Demenz Erkrankte, ein. Obwohl sie die Folgen von ihren Entscheidungen möglicherweise nicht gänzlich abschätzen können, muss auch ihnen das Recht der Autonomie gewährt werden.

Dieses Prinzip des Respekts der Autonomie kann zusätzlich nach Bobbert 2002 in vier weitere Rechte untergliedert werden. Darunter zählen: Recht auf informierte Zustimmung, Recht auf

Selbstbestimmung auf das Eigenwohl, Recht auf Wahl zwischen Alternativen und das Recht auf die geringste Einschränkung des Handlungsspielraums. Auf diese Aspekte wird in dieser Arbeit nicht genauer eingegangen, da sie für die Beantwortung der Fragestellung nicht von Relevanz sind (Fölsch 2022, et al.).

2.3.2 Prinzip der Fürsorge

Dieses Prinzip basiert auf Grundlage des Schutzes von pflegebedürftigen Menschen durch das jeweilige Pflegepersonal einer Einrichtung. Es soll stets zum Wohle des Bewohners gehandelt werden. Dabei kann es allerdings zu Unstimmigkeiten im Pflegealltag kommen, wenn nicht genau definiert werden kann, was zum Wohl der Bewohner ist. Dahinein zählen zum Beispiel Unstimmigkeiten zwischen dem Wille des Bewohners und dem Fachwissen der Pflegekräfte, als auch Unstimmigkeiten zwischen Pflegekräften und Angehörigen oder Bevollmächtigten. Somit fällt die Entscheidung, was dem Betroffenen am besten hilft, meist schwer. Um Konflikte zu vermeiden, sollte das Pflegepersonal sich stets über den aktuellen Stand der Pflegewissenschaft weiterbilden. Das fördert fachgerechte Handlungen und erweitertes Fachwissen, welches in der alltäglichen Praxis angewandt werden kann. Dieses Prinzip setzt ein bestimmtes Maß an Eigeninitiative voraus, wofür das jeweilige Unternehmen jedoch die dafür vorgesehenen Rahmenbedingungen schaffen sollte. Zum Wohlbefinden der Bewohner eines Pflegeheims gegenüber steht zusätzlich die Zusammenarbeit zwischen Pflegepersonal mit internen und externen Partnern im Vordergrund. Beispiele für solche Partner sind Techniker, Reinigungskräfte, Therapeuten, Ärzte und Angehörige. Nur so kann eine bestmögliche Versorgung und Betreuung gesichert werden. Aber auch innerhalb des Pflegeteams sollten stets Informationen weitergegeben sowie Konflikte angesprochen und gelöst werden. Das heißt, dass jede in der Einrichtung arbeitende Person individuell zu einer angemessenen Kommunikationskultur beitragen sollte.

Das Prinzip der Fürsorge umfasst außerdem den Aspekt nach Schleger 2019, dass das Wohl der Bewohner stets von infrastrukturellen Rahmenbedingungen beeinflusst wird. Entscheidend dabei ist die Führungskultur eines Unternehmens. Durch sie können ethische Probleme durch beispielsweise fehlende organisatorische Voraussetzungen entstehen. Somit ist das Prinzip der Fürsorge unter anderem abhängig von den Qualifikationen der Mitarbeiter sowie den Kompetenzen der Führungskräfte (Fölsch 2022, et al.).

2.3.3 Prinzip des Nichtschadens

Pflegekräfte dürfen den Bewohnern nicht schaden. Dies kann unter anderem hervorgehen durch: Nachlässigkeit, unzureichende Organisation, fehlende Hygiene und mangelnde Sorgfalt bei pflegerischen Tätigkeiten. Dahinein zählen allerdings auch unzureichende organisatorische Vorgaben seitens der Führungskräfte, beispielsweise durch Personalmangel, welcher wiederum eine unzureichende Versorgung der Bewohner zur Folge hat. In bestimmten Fällen ist Schaden in Form von Schmerz bei pflegebedürftigen Menschen nur schwer vermeidbar. In diesem Falle muss Schaden und Nutzen abgewogen werden. Bestenfalls überwiegt der Nutzen der beabsichtigten Maßnahme gegenüber dem vorhandenen Schaden. Als Beispiel kann dabei die Insulininjektion genannt werden. Der Schmerz, welchen der Pflegebedürftige während der Injektion verspürt, ist im Vergleich zum Ergebnis der Behandlung eher als gering anzusehen. Im Bereich der Pflege kann es schnell zu Fehlern kommen. Bereits zu heißes Wasser beim Baden oder Duschen der Pflegebedürftigen, kann zu Verbrühungen und somit zu Schaden an den Bewohnern führen. Dementsprechend setzt die Achtung dieses Prinzip ebenfalls eine entsprechende Ausbildung sowie ausführliche Weiterbildung des Pflegepersonals voraus. Es fordert die Führungskräfte herauszufinden, welche Personen für den Pflegeberuf fachlich adäquat qualifiziert sind. Bei diesem Prinzip sollte das Thema Gewalt in der Pflege berücksichtigt werden. Sowohl Gewalt gegenüber Bewohnern als auch Gewalt gegenüber dem Pflegepersonal. Darunter zählt physische als auch psychische Gewalt, mittels Beschimpfungen. Jegliche Übergriffe sollten in keinem Fall geduldet oder toleriert werden (Fölsch 2022, et al.).

2.3.4 Prinzip der Gerechtigkeit

Dieses Prinzip wird in drei Aspekte aufgeteilt. Darunter zählen Gleichbehandlung, gerechte Verteilung von Ressourcen und die Berücksichtigung anderer Personen. Zum ersten Aspekt der Gleichbehandlung zählt, dass jeder in der Pflegeanlage wohnhaften Bewohner stets gleich behandelt werden soll. Unrelevant sind dabei Herkunft, Alter, Geschlecht, Religion oder sozialer Status. Davon ist abzugrenzen, dass zwischenmenschliche Beziehungen individuell geprägt sein können. Dementsprechend kann die Sympathie einer Pflegekraft gegenüber dem einen Bewohner mehr bestehen als einem anderen. Gleichbehandelt sollten jedoch stets alle

Bewohner hinsichtlich der Durchführung pflegerischer Leistungen in ihrer Aufmerksamkeit, Qualität und Fachlichkeit.

Der zweite Aspekt der Verteilungsgerechtigkeit beinhaltet, dass bestimmte Ressourcen, wie finanzielle Mittel des Gesundheits- und Sozialsystems zur Verfügung stehen. Die Entscheidungen von Pflegenden bezüglich Zeit und Zuwendungen werden davon beeinflusst, wie viele Mittel zur Verfügung stehen und ob diese tatsächlich von Einrichtungsträgern eingesetzt werden. Kriterien, wie „Bedürfnisse der einzelnen Bewohner*innen, Nutzen für die Gesamtheit oder die einzelne Person können hier ausschlaggebend sein“ (Fölsch 2022, S.29). Diese ermöglichen es dem Personal in ihrem Arbeitsalltag Prioritäten setzen zu können, was vor allem in Notfallsituationen von bedeutender Relevanz ist. In stressigen Situationen entscheidet die einzelne Pflegeperson meist intuitiv, in welcher Reihenfolge sie ihre Aufgaben bearbeitet. Allerdings sollten Probleme der Gerechtigkeit ermittelt werden, um eine Reflexion zu ermöglichen, wie die Arbeitszeit eingesetzt wird bzw. welche Aufgaben von hoher Priorität sind.

Der letzte Aspekt ist die Berücksichtigung anderer Personen. Er umfasst weitere betroffene Personen im Alltag neben dem Bewohner und der Pflegekraft. Dazu gehören andere Bewohner, Angehörige, Bevollmächtigte und Betreuer. Das heißt Entscheidungen sollten unter der Berücksichtigung Anderer zusätzlich reflektiert werden. Dies bezieht außerdem die Rechte der Pflegepersonen ein. Deren Kapazitäten sind begrenzt und dürfen nicht dauerhafte Mehrleistung beispielsweise in Form von Überstunden, aufgrund des Wohles der Bewohner, ausgereizt werden. Die Pflegenden haben das Recht darauf von den Bewohnern und deren Angehörigen mit Respekt behandelt zu werden (Fölsch 2022, et al.).

2.3.5 Einrichtungsinternes Pflegeleitbild

Legt ein Unternehmen für sich wichtige Werte, Grundsätze und Ziele fest, ist dies als Leitbild zu bezeichnen. Im Bereich der Pflege wird dabei meist das sogenannte Pflegeleitbild erstellt. Wird ein Pflegedienst bzw. eine Pflegeeinrichtung mit einem Bild verglichen, „so ist das Pflegeleitbild der Bilderrahmen“ (Schmidt 2016, S.124). Das bedeutet es enthält Bedingungen, Werte und Ziele, wonach die Arbeit des Personals ausgerichtet sein soll. Es dient dem grundlegenden Verständnis und ist für alle Mitarbeiter bindend (Schmidt 2016, et al.).

Das einrichtungsinterne Pflegeleitbild (Anhang B) setzt insgesamt sieben Punkte voraus, welche bei der täglichen Arbeit stets beachtet werden sollen. An erster Stelle soll der Gedanke stehen, die Bewohner der Einrichtung mit dem Anspruch zu pflegen, wie man selbst im Alter gepflegt werden möchte. Dabei soll immer die Würde der pflegebedürftigen Menschen im Mittelpunkt stehen und geachtet sowie die Bewohner als Individuum in ihrer Ganzheit betrachtet werden. Ähnlich dem Prinzip des Respekts der Autonomie verankert das Pflegeleitbild der Einrichtung die Förderung der Selbstständigkeit, Selbstbestimmung sowie Selbstverantwortung ihrer Bewohner. Dies schließt den Respekt der jeweiligen Bedürfnisse und Gewohnheiten derer ein. Besonderer Wert wird außerdem auf aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse gelegt, welche erworben werden sollten und folglich von jedem Mitarbeiter in ihrer Arbeit angewandt werden müssen. Letztendlich ist die Beratung von pflegebedürftigen Menschen aber auch deren Angehörigen von hoher Bedeutung. Diese Beratung erfolgt hinsichtlich pflegerischen, persönlichen und sozialen Aspekten. Das Pflegeleitbild erscheint mit den Aspekten der Pflegeethik vergleichbar und baut deutlich darauf auf.

2.4 Aktueller Forschungsstand

Grundsätzlich sind überwiegend Hand- und Lehrbücher als literarische Quellen zu finden. Gerade zu den eigenständigen Themen der Ethik und des Forderungsmanagements in der Pflege sind wissenschaftliche Studien kaum vertreten.

Die Grundlagen des Forderungsmanagements sind beispielsweise im Buch von Schneider (2014) gesammelt. Darin befinden sich rechtliche Grundlagen und Erläuterungen zur Praxis des Inkassogeschäfts. Dabei werden außerdem wirtschaftliche Aspekte und Lösungsvorschläge angebracht. Dieses Handbuch bezieht sich allerdings auf die gesamte wirtschaftliche Ebene und spricht nicht spezifisch den Gesundheits- oder Pflegebereich an.

Da jedoch gezielt genau der Bereich betrachtet werden soll, bietet sich das Praxishandbuch Forderungsmanagement von Hopfenitz (2014) an. Obwohl dieses bereits vor zehn Jahren publiziert wurde, enthält es dennoch sehr aktuelle Themen und Hinweise, welche für die Zukunft in der Pflege immer relevanter erscheinen. Der Fokus liegt einerseits auf der Prävention und Vorbeugung eines Zahlungsverzugs durch ein darauf ausgerichtetes Forderungsmanagement. Andererseits was nach Eintreten einer Forderungslage zu bemerken und zu beachten ist. Nicht zuletzt wird auf die Unterstützung der Bewohner eingegangen, damit

diese, beispielsweise durch Antragstellung einer Höherstufung oder Sozialleistungen, eine finanzielle Entlastung erfahren. Das Handbuch vereint dementsprechend gesetzliche Regelungen, Angaben von individuellen Möglichkeiten und Verbesserungsvorschlägen mit dafür geeigneten Beispielen sowie Formulierungshilfen (Hopfenitz 2014, et al.).

Um die rechtliche Ebene noch genauer zu betrachten und diese direkt auf die Pflege oder eine Pflegewohnanlage beziehen zu können, ist das Lehrbuch von Howald (2018) hilfreich. Dieses vereint Zivil- und Strafrecht, also Haftungsrecht für die Pflege. Dabei wird nicht nur die stationäre Pflege betrachtet sondern auch das Krankenhaus, Hospiz und die ambulante Pflege. Zum besseren Verständnis rechtlicher Angelegenheiten steht der organisatorische Aufbau von Pflegeeinrichtungen diesen voran. Darauf folgen Erläuterungen zu Vertragsbeziehungen und Ordnungsmechanismen. Im Mittelpunkt dieser Publikation steht das Recht. Das bedeutet rechtliche Rahmenbedingungen, nach denen in der Pflege gehandelt werden muss, sowie dafür vorgesehene Rechtsquellen und wo sie zu finden sind. Letztendlich wird das Strafrecht und Zivilrecht detailliert aufgearbeitet. Darunter zählt außerdem ein kurzer Einblick die deliktische Haftung sowie das Versicherungsrecht.

Die ethischen Grundsätze sind im Buch von Fölsch (2022) aufgeschlüsselt. Auch diese sind spezifisch auf den Bereich der Pflege gerichtet und als sehr aktuell anzusehen, da es erst vor zwei Jahren publiziert wurde. Fölsch beschreibt in ihrem Werk die verschiedenen Prinzipien der Pflegeethik, welche theoretisch im Alltag des Pflegepersonals zu beachten sind. Zur bildlichen Veranschaulichung sind verschiedene Aspekte der Versorgung von Pflegebedürftigen aufgeführt und werden im Laufe der Kapitel, mit Hilfe von passenden Fallbeispielen, ethisch untersucht. Zu diesen Aspekten zählen beispielsweise das Essen und Trinken. Durch bestimmte Fallbeispiele erfolgt eine Reflexion darüber, was Essen und Trinken im Pflegealltag für den einzelnen Bewohne bedeuten könnte. Als wichtig für die folgende Arbeit gilt allerdings hauptsächlich der Abschnitt mit den Erläuterungen zur Pflegeethik und deren Prinzipien (Fölsch 2022, et al.).

3. Zielsetzung

Bereits aus dem Theoretischen Hintergrund ergibt sich die Relevanz der Untersuchung. Es ist zu vermuten, dass auch in Zukunft die Heimentgelte weiter steigen werden. Als Grund hierfür führt der vdek das 2021 eingeführte „Gesetz zur Weiterentwicklung der Gesundheitsversorgung“ auf. Einfluss hätten außerdem die allgemeine Preisentwicklung bzw. Inflation sowie die gestiegenen Personalkosten (vdek 2023). Laut einem Artikel von Rechtsanwalt Prof. Dr. Thomas Klie wird die Rubrik der Sozialhilfe wohl in Zukunft eine immer größere Rolle spielen (Klie 2024). Denn unabhängig von den Gründen, ist eine Zahlungsunfähigkeit Ursache für einen folgenden Zahlungsverzug. Diese sich summierenden offenen Forderungen stellen das Heimunternehmen vor verschiedene Herausforderungen.

Sollte es in den nächsten Jahren weiterhin zu stark ansteigenden Heimentgelten kommen und somit das Risiko auf zunehmende Zahlungsverzögerungen für Pflegeeinrichtungen erhöhen, ist im schlimmsten Falle anzunehmen, dass Pflegeheime ihre Aufwendungen nicht mehr decken können. Dadurch wäre letztendlich die Erfüllung ihres Versorgungsauftrages nicht mehr realisierbar (Grabow 2023). Deshalb muss eine vorsorgliche Lösung für Pflegeeinrichtungen gefunden werden. Bereits 2016 gab der Sozialverband VdK Deutschland e.V. bekannt, dass immer mehr Pflegeheime ihren Heimbewohnern kündigen müssten (Liebmann 2016). Berücksichtigt wird dabei meist der Schaden, welchen die Bewohner und deren Angehörigen durch diese Maßnahme erleiden müssen. Doch in welchem Konflikt dabei beispielsweise die Heimleitungen stehen, ob es andere Möglichkeiten für eine Lösung oder bestimmte vorsorgliche Maßnahmen gibt, wird nur kaum untersucht.

Aus diesen Gründen war es primäres Anliegen dieser Arbeit herauszufinden, welche Herausforderungen das Forderungsmanagement einer Pflegeeinrichtung bei ausstehenden Heimentgeltforderungen zu bewältigen hat und welche rechtlichen Schritte sowie ethischen Aspekte es zu berücksichtigen gilt. Es sollten einerseits Maßnahmen erörtert werden, durch welche eine stationäre Pflegeeinrichtung lang ausstehende Forderungen vorbeugen kann sowie die Beträge nie gezahlter Rechnungen einfordern könnte. Berücksichtigt wurde hierbei die ethische Auseinandersetzung der Unternehmens- bzw. Heimleitung, welche sich durch die notwendigen Konsequenzen ergäbe. Vor diesem Hintergrund ist es Ziel, eine grundlegende Verfahrensanweisung für den externen Praxispartner auszuarbeiten, welcher die Potenziale eines literaturbasierten professionellen Forderungsmanagements beinhaltet.

Dies soll anhand des folgenden Beispiels anwendungsorientiert ermittelt werden:

Die 94-jährige Bewohnerin X wohnt seit rund einem Jahr in einer stationären Pflegeeinrichtung. Durch starke Demenz ist sie als nicht mehr geschäftsfähig eingestuft, weshalb bereits vor ihrem Einzug eine Vorsorgevollmacht an ihren Sohn ausgestellt wurde. Der Sohn hat seine Vollmacht und damit verbunden seine Verantwortung gegenüber seiner Mutter bisher nicht widerrufen. Dieser trägt dementsprechend die Entscheidungskraft über beispielsweise Gesundheitsorgen, Wohnungsangelegenheiten, Behörden und Vermögenssorge (Bundesministerium der Justiz, 2023). Der Bevollmächtigte unterzeichnete persönlich den Heimvertrag in der Einrichtung. Ihm wurden alle nötigen Unterlagen ausgehändigt, er willigte ein und es war ihm jederzeit möglich Fragen zu seinem Verständnis zu stellen.

Allerdings zeigen sich nach einiger Zeit starke Unstimmigkeiten in den offenen Posten der Buchhaltung. Die Rechnungen, welche an den sogenannten Selbstzahler gestellt wurden, zeigen keine Zahlungen auf. Dem einrichtungsinternen Forderungsmanagement folgend, wird die erste Zahlungserinnerung an die Adresse des Bevollmächtigten versendet, mit der Aufforderung den ausstehenden Betrag innerhalb der nächsten sieben Tage auf das ausgeschriebene Konto zu zahlen. Sollte dem nicht Folge geleistet werden, sind weitere Mahngebühren fällig. Der Aufforderung kam der Bevollmächtigte nicht nach, weshalb die erste Mahnung geschrieben wurde. Auch auf diese Mahnung folgten keine Handlungen. Es ist schwer den Bevollmächtigten zu erreichen. Weder ein klärendes Telefonat noch ein Termin zum Gespräch ist in Aussicht. Zudem ist bekannt, dass die Bewohner über eine Immobilie sowie ein möglicherweise neuwertiges Kraftfahrzeug verfügt.

Die Einrichtungsleitung steht nun vor einem Dilemma. Es ist ungewiss, wie lange die Bewohnerin am Ende tatsächlich im Heim verbleiben wird, weshalb eine Versorgung „umsonst“ keine Option aus wirtschaftlicher Sicht für das Unternehmen ist. Andererseits scheint die Bewohnerin nicht von Interesse für ihren Sohn und Bevollmächtigten, das heißt es erscheint nicht vertretbar, der Frau ihren Heimplatz zu kündigen, da sie womöglich keine menschenwürdige Versorgung erhalten würde.

4. Methodik

Zur Beantwortung des Themas und der damit verbundenen Fragestellung dieser Arbeit wurde der anwendungsorientierte theoretische Ansatz ausgewählt. Als Orientierung dienten die Erläuterung bezüglich der Vorgehensweise nach Klewer (2022). So können „einzelne Erkenntnisse aus wissenschaftlichen Studien in den Praxisalltag transfiziert werden“ (Klewer 2022, S.66). Basis für diesen Ansatz stellt eine praxisrelevante Problemstellung dar, die in Zusammenarbeit mit einem Praxisbetrieb aus dem tatsächlichen Arbeitsumfeld stammen kann. Die Literatur wird mithilfe einer systematischen Literaturrecherche gesucht. Die Problemstellung kann letztendlich durch die gefundenen Literatur kritisch beurteilt und dargestellt werden, indem die Studien auf diese übertragen werden (Klewer 2020, et al.).

Diese Literaturrecherche sowie Literatúrauswahl wird im folgenden Abschnitt der Arbeit näher erläutert.

4.1 Literaturrecherche

Vor der Recherche nach geeigneter Literatur zur Beantwortung der Fragestellung, wurden Überlegungen zum Vorgehen angestellt. Darunter zählte die Auswahl geeigneter Datenbanken, in welchen die Chance auf passende Literatur zu treffen als am höchsten angesehen wurde. Durch den Zugang über die Westsächsische Hochschule in Zwickau bestand der Zugriff auf insgesamt 16 Datenbanken und deren Dokumente. Als Schlagwörter des Themas und somit für die Auswahl der Datenbanken wurden Pflege, Forderungsmanagement und Ethik festgelegt. Es ging daraus hervor, dass im Bereich Pflege oder Medizin, Sozialwissenschaft und Wirtschaft, bestenfalls deutschsprachig gesucht werden musste. Deshalb wurde die Datenbank CareLit ausgewählt, da sie Journals aus den Bereichen Pflege und Gesundheit vereint. In diesen Bereich fällt außerdem die Datenbank LIVIVO, weshalb auch diese als passend betrachtet wurde. Um die Aspekte Ethik und Wirtschaft zu beleuchten, wurde das Volltextarchiv JSTOR ausgewählt, da somit ein Schwerpunkt auf Sozial- und Wirtschaftswissenschaften dacht wurde.

Aus diesen Gründen fand die Literaturrecherche zu der vorliegenden Arbeit in insgesamt drei Datenbanken: CareLit, LIVIVO und JSTOR. Außerdem bestand die Möglichkeit der Literatursuche über die Hochschulbibliothek der Westsächsischen Hochschule in Zwickau. Da im Vorherein feststand, dass einige Gesetzestexte nachgelesen werden mussten, fiel die Entscheidung darüber diese auf der Internet-Website des Bundesministeriums der Justiz „Gesetze im Internet“ aufzurufen, da sie stets auf den neusten Stand aktualisiert werden.

Die Literaturrecherche fand im Zeitraum von Anfang Juli für insgesamt vier Wochen statt, wobei darauf geachtet wurde, dass die Publikationen nicht mehr als zehn Jahre zurück reichen. Gesucht wurde vordergründlich nach deutschsprachiger Literatur, da mit einem Praxisbetrieb zusammen gearbeitet wurde, welcher nach Gesetzen und Vorgaben Deutschlands bzw. des Bundeslands Sachsen agieren muss. Trotzdem wurden mit allen gewählten Suchbegriffen zusätzlich im Englischen gesucht, um fremdsprachige Literatur zu erziehen. Um später geeignete MeSH-Terms und Suchstrings für die Recherche bilden zu können, wurden vorher bereits Schlagwörter notiert, deren Kombination potenzielle Ergebnisse erzielen könnten (Anhang C).

Zu Anfang wird Literatur zum Forderungsmanagement im Allgemeinen gesucht, um später spezifischer im Gesundheitsbereich zu filtern. Somit war es möglich bereits einige Informationen zum Begriff des Forderungsmanagements für den theoretischen Hintergrund der Arbeit zu erlangen. Danach sollte geeignete Literatur zur Ethik gesucht werden, um einen Überblick über mögliche Richtlinien und grundlegenden Informationen zu erhalten, welche es eventuell im Bereich der Pflege zu beachten gilt. Später können die beiden Kategorien kombiniert werden, um gezielt themengerechte Ergebnisse zu erlangen. Ziel war es hierbei hauptsächlich zu Anfang einen Überblick über die gesamte Thematik anzueignen und ein gewisses (Hinter-) Grundwissen aufzubauen.

Dies geschah in allen drei ausgewählten Datenbanken mit folgenden Kombinationen:

Forderungsmanagement

Forderungsmanagement UND Gesundheit

Forderungsmanagement UND Gesundheit ODER Pflege

Forderungsmanagement UND Recht

Forderungsmanagement UND Ethik

Ethik

Ethik UND Gesundheit

Ethik UND Recht

Ethik UND Grundsätze UND Gesundheit ODER Pflege

Da diese Ausarbeitung an Literatur die Grundlage für den theoretischen Hintergrund bildete und auffiel, dass bereits das Thema Forderungsmanagement allgemein aber auch im pflegerischen Bereich an viele Gesetzesvorgaben gebunden ist, wurde in diesem Zuge über die Website des Bundesministerium der Justiz, in erwähnten Paragraphen, beispielsweise des WBVG, BGB und SGB VI und VII, ergänzend nachgelesen. So wurde auch in den Online Rechtsprechungsdatenbanken verschiedener Landgerichte, Oberverwaltungsgerichte sowie des Bundesgerichtshof nach bereits gefallenen Urteilen und Beschlüssen gesucht, um eine rechtliche Stütze zur Beantwortung der Fragestellung zu erhalten. Es wurde also vom Allgemeinen bis hin zum Speziellen gearbeitet.

Im Nächstfolgenden war es Ziel, der Fragestellung entsprechend, geeignete Handbücher bezüglich des Forderungsmanagements in der Pflege, bzw. weitere Quellen zu den bereits vorhandenen, zu finden. Zudem wurde gezielt nach eventuellen Erfahrungsberichten oder Beschlüssen von Gerichten recherchiert, welche ähnliche Thematik wie diese Arbeit behandeln. Umso mehr Schlagwörter kombiniert wurden, desto weniger Treffer konnten in den jeweiligen Datenbanken erzielt werden. Allerdings steigt somit die Wahrscheinlichkeit, dass die Publikation besonders als Literaturquelle geeignet ist (Klewer 2022). Wurden mit einer bestimmten Kombination eine zu hohe Vielzahl an Treffern erzielt, erfolgte eine spezifischere Filterung mittels Hinzufügen anderer Schlagwörter mit den Bool'schen Operatoren ‚AND‘, ‚NOT‘ und ‚OR‘. Mit den gleichen Suchstrings (Tab.1) wurde außerdem vereinzelt zur Ergänzung im Online-Katalog der Hochschulbibliothek der WHZ gesucht. Während der gesamten Literaturrecherche wurden gefundene Treffer und scheinbar passende Quellen kurzerhand durch Abstracts, Gliederungen, Einleitungen oder Fazits überflogen. Dadurch konnte herausgestellt werden, ob sie als geeignet anzusehen sind. Währenddessen wurde sich ein Überblick über das Thema verschafft. Danach erfolgte die Entscheidung darüber, ob die Publikation und die Literaturlauswahl zur Beantwortung der Forschungsfrage einbezogen werden kann. Denn sind nach der Recherche genügend Literaturquellen vorhanden, sollte man diese dennoch aussortieren, um so noch spezifischere Quellen für die Arbeit herauszufiltern.

<i>Suchbegriffe</i>	<i>Treffer CareLit</i>	<i>Treffer LIVIVO</i>	<i>Treffer JSTOR</i>
Forderungsmanagement	212	305	24
Forderungsmanagement + Gesundheit	39	12	3
Forderungsmanagement + Gesundheit + Pflege	16	0	0
Forderungsmanagement + Recht	69	26	20
Forderungsmanagement + Ethik	7	9	1
Ethik	8607	402.994	41.218
Ethik + Gesundheit	3799	70392	3.141
Ethik + Recht	3778	31373	23.153
Ethik + Pflege + Bewohner	889	46	204
Ethik + Gesundheit + Grundsätze	456	105	577
Ethik + Pflege + Grundsätze	560	113	592
Ethik + Pflege + Forderungsmanagement	3	0	0
Kündigung Heimvertrag +	179	22	12
Kündigung Heimvertrag + Ethik	3	1	2
Kündigung Heimvertrag + Urteil	93	2	6
Kündigung Heimvertrag + Ethik + Bewohner	3	0	1

Tab.1 Treffer Literaturrecherche in CareLit, LIVIVO und JSTOR

Die Kombinationen der Suchbegriffe (Tab.1) wurden in der selben Form auch in der englischen Sprache angewandt. Da der Fokus allerdings auf deutscher Literatur lag, wurden allein diese notiert und aufgeführt.

Damit die Beantwortung der Fragestellung durch Beispiele gestützt werden konnte, fand die Suche nach entschiedenen Urteilen oder Beschlüssen über die Datenbanken verschiedener Landgerichte Deutschlands statt. Fokus lag dabei auf der Website des Bundesgerichtshofs in Karlsruhe (bundesgerichtshof.de), durch welche es möglich war, dessen Datenbank sowie Bibliothek online zu durchsuchen. Dies wurde durch Suchergebnisse in der Datenbank JSTOR vorgeschlagen. Die Suche erfolgte durch Kombinationen, wie:

Kündigung UND Heimvertrag

Kündigung UND Heimvertrag UND Heimleitung

Kündigung UND Heimvertrag UND Zahlungsverzug

Heimvertrag UND Räumungsklage

4.2 Literatúrauswahl

Um Herauszufinden, ob gefundene Texte zum Forschungsinteresse der Arbeit passen, wurde überlegt, ob sie eine Hilfe zur Beantwortung der Forschungsfrage sind. Das bedeutet es musste ermittelt werden, welche Quellen besonders relevant sind. Das heißt sie sollten den vorher festgelegten Auswahlkriterien entsprechen. Die Publikationen sollten dementsprechend nicht vor mehr als zehn Jahren veröffentlicht worden sein, um ein gewisses Maß an Aktualität zu generieren. Hinzu kommt, dass möglichst ähnliche Schlagwörter bzw. Schlüsselbegriffe im Text enthalten sein sollten.

Die verschiedenen angewandten Theorien, Methoden oder sogar Modell der jeweiligen Literatur, wurde mit anderen Quellen sowie dem eigenen Vorhaben verglichen. Außerdem wurde darauf geachtet, dass einerseits individuelle potenzielle Ergebnisse vorhanden sind, welche später diskutiert werden könnten. Eine Möglichkeit bot sich dahingehend, dass eventuell im Literaturverzeichnis der Werke sich weitere Fachliteratur bemerkbar machte, welche dann in die eigene Literatur einbezogen werden konnte. Als wichtig bei der Auswahl

der Literatur galt vor allem die Frage, ob das Gelesene das Thema besser verständlich machte und ob es sich tatsächlich um eine vertrauenswürdige und seriöse Quelle handelte.

Durch dieses Auswahlverfahren soll es möglich sein eine Vielzahl an passender Primär- und Sekundärliteratur zu finden. Bei Primärliteratur handelt es sich meist um datenbasierte Literatur, d.h. publizierte Studien nach Originalarbeiten. Sekundärliteratur hingegen oder auch konzeptionelle Literatur genannt, beinhaltet Literatur nach Theorie und somit beispielsweise Übersichtsarbeiten oder Bücher und Buchbeiträge (Klewer 2022). Wobei „in Fachbüchern entwickelte Gedankengänge einzelner Autoren, die sich darin mit einer speziellen Thematik auseinandersetzen, [...] als Primärquellen anzusehen“ (Klewer 2022, S.20) sind.

Mithilfe dieser Vorgehensweise konnten in den unterschiedlichen Datenbanken insgesamt 56 scheinbar themenbezogene Publikationen gefunden werden. Dies bedeutet deren Inhalt beschäftigte sich mit einem oder mehreren Schlagwörtern bezüglich Forderungsmanagement in der Pflege, Kündigung eines Heimvertrags oder Ethik in der Pflege. Bei einigen davon konnte allerdings bereits festgestellt werden, dass sie vor über zehn Jahren veröffentlicht wurden, weshalb man diese von der Untersuchung im Vorfeld ausschloss. Dabei fiel auf, dass die Veröffentlichung in ihrem Zeitverlauf stetig anstieg, weshalb zu vermuten war, dass diese Thematiken, mit denen sich die vorliegende Arbeit auseinandersetzt, in den letzten Jahren immer mehr an Bedeutung gewannen. Ein Teil der Summe dieser Werke stammte aus der Hochschulbibliothek der WHZ und konnte zur weiteren Recherche ausgeliehen werden. Bei dem Großteil der hier gefundenen Literatur handelt es sich um Lehr- oder Fachbücher. Sie erschienen von Relevanz, da besonders im Bereich des Forderungsmanagement, spezifisch in der Pflege, einiges an Hintergrundwissen und damit verbunden auch gesetzlichen Grundlagen, fehlte. Um die Fragestellung hinsichtlich eines präventiven Forderungsmanagements in der Pflege zu beantworten, war es nötig dieses Wissen in die Arbeit aufzunehmen und einen tieferen Einblick in das Gebiet zu erhalten.

Die übrigen Werke mussten nun auf ihre Eignung und Relevanz überprüft werden. Dahingehend wurden Abstracts, Inhaltsverzeichnisse, Einleitungen und vereinzelte Ergebnisse kritisch betrachtet. Danach mussten wiederum elf Publikationen ausgeschlossen werden. Beispielsweise aufgrund dessen, dass zwei ähnliche Artikel gemeinsam in einer weiteren ausführlicheren Publikation enthalten waren. Außerdem trat vereinzelt der Fall auf, dass der Titel der Publikation den Anschein erweckte, dass sich der Inhalt mit einem ähnlichen Thema, wie dem der Fragestellung, auseinandersetzt. Allerdings verdeutlichte das Inhaltsverzeichnis und die Einleitung, dass letztendlich eine andere Thematik im Vordergrund stand oder für die Arbeit Interessantes nur kurze Erwähnung fand. In solchen und ähnlichen

Fällen wurden die Literaturquellen als nicht hilfreich angesehen und wiederum von der Untersuchung ausgeschlossen.

Die restlichen 39 Literaturquellen unterzogen sich einer komplexen Volltextanalyse. Das bedeutet jede einzelne Quelle wurde vollständig gelesen, ausgewertet und beurteilt, ob sie letztendlich hilfreich für die Beantwortung der Forschungsfrage war. Bei diesem Vorgehen schloss man sechs weitere vorher für gut befundene Publikationen aus. Darunter ausgewählte, vom Bundesgerichtshof veröffentlichte Beschlüsse und Urteile, die beispielsweise, wie im Titel genannt, eine Kündigung des Heimvertrags durch die Heimleitung behandelten. Doch es sich grundsätzlich um die Kündigung eines Heimversorgungsvertrags durch die Apotheke, also Versorger, handelte. Am Ende des gesamten Auswahlverfahrens wurden insgesamt 33 Publikationen in die Arbeit einbezogen und in die Ergebnisse aufgenommen.

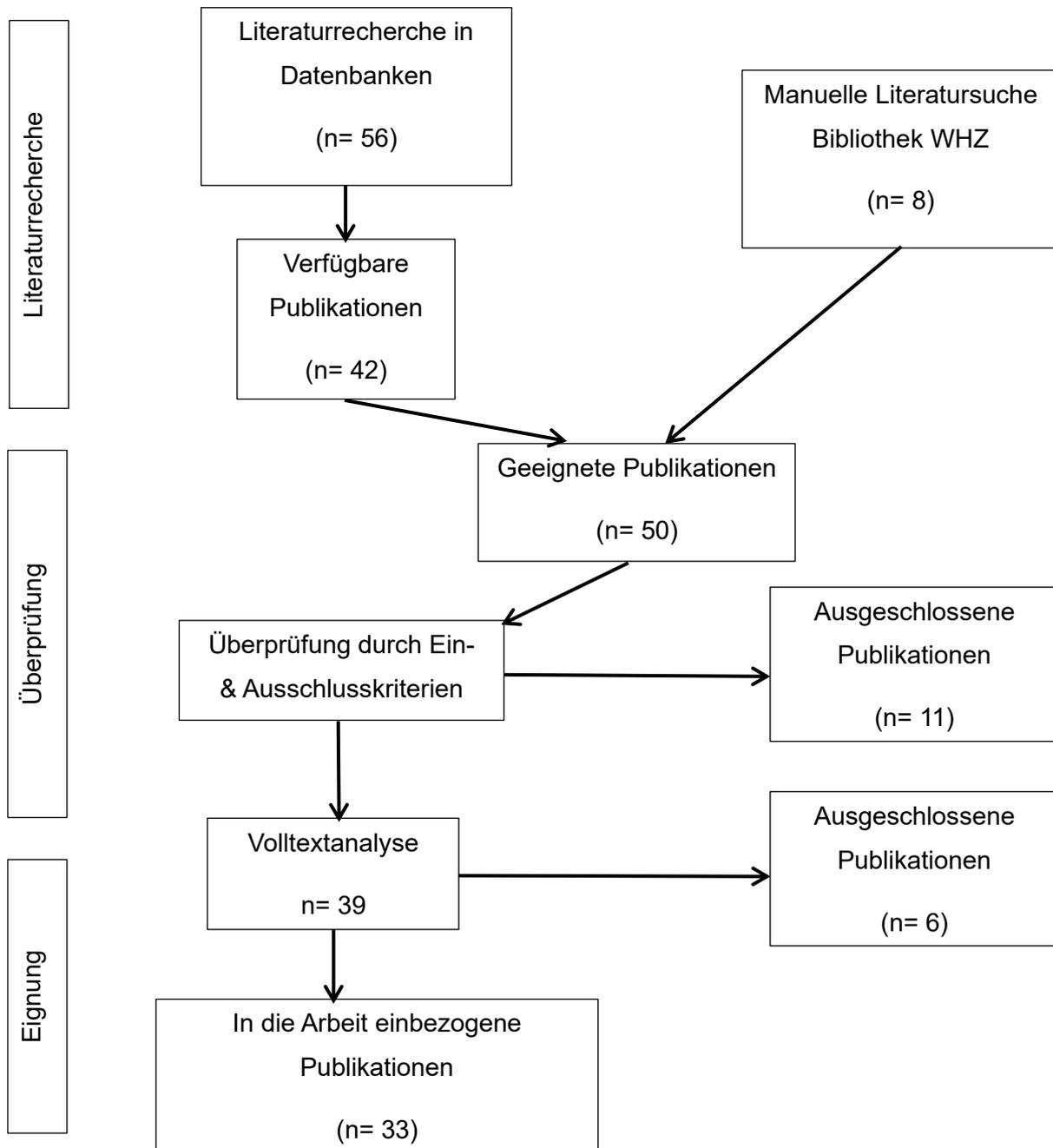


Abb.1 Flussdiagramm systematische Literatursuche nach Klewer (2022)

5. Ergebnisse

5.1 Vorbeugung von Zahlungsrückständen durch die Einrichtung

Laut Birk (2020) seien Gründe für einen Forderungsausfall vielfältig aber zur Vorbeugung potenzieller Zahlungsausstände anfangs irrelevant. Offene Forderungen entstünden oftmals im Bereich der Selbstzahler, wobei die Möglichkeit besteht, dass Familienangehörige oder Vorsorgebevollmächtigte sich am Vermögen und Renteneinkommen des Betreuten vergreifen. Letztendlich bliebe kein Geld zur Deckung der Heimkosten übrig. Um dies zu verhindern wäre ein „effektives Forderungsmanagement notwendig“ (Birk 2020, S.18). Wichtig wäre dabei das Wissen zu den Instrumenten der Forderungsrealisierung schnellstmöglich anzuwenden. Die Planung und Koordination dessen wird als eine der Hauptaufgaben der Einrichtungsträger angesehen. Ein effektives Forderungsmanagement basiere auf einem „gut funktionierenden und straff gestalteten Mahnwesen“ (Birk 2020, S.19), welches von der Buchhaltung der Einrichtung ausgeführt wird. Es wäre nicht selten, dass mehr als drei Mahnungen versandt und wochenlang auf Handlungen gewartet wird, da man sich auf Aussagen der Angehörigen verlässt. Dieses Warten führt allerdings zu weiter steigenden offenen Forderungen, weil in dieser Zeit die Versorgung der Bewohner und somit Heimkostenforderungen nicht ausbleiben. Zum Ende des Jahres, in welchem die Heimentgeltforderung gestellt wurde, beginnt außerdem eine Verjährungsfrist von drei Jahren nach §195 BGB (Birk 2020, et al.).

Sollte nach der Rechnungsstellung kein Zahlungseingang erfolgen, wird zuerst eine freundliche Zahlungserinnerung empfohlen, die mit einer Frist von nicht mehr als zehn Tagen zu versehen ist. Kommt der Verbraucher dieser nicht nach, wäre es möglich sofort eine Mahnung zu versenden. Dabei müsste eine Information darüber erfolgen, welche rechtlichen Schritte andernfalls eingeleitet werden (Birk 2020, et al.).

Wann eine Zahlung bestenfalls zu erfolgen hat, sollte im jeweiligen Heimvertrag verankert sein. Denn laut Birk führt erst die kalendermäßige Fälligkeitsbestimmung dazu, dass es sich um Verzug des Schuldners handelt. Somit würde es nach §286 Abs.2 Nr.1 BGB keiner zusätzlicher Mahnung bedürfen. Die Mahngebühren müssen ebenfalls vom Schuldner getragen werden, ebenso wie eventuelle Anwaltskosten. Letztendlich sind die ersten Maßnahmen zu einem effektiven Forderungsmanagement bereits bei Heimeinzug bzw. Vertragsunterzeichnung zu treffen. Demnach gilt es in Erfahrung zu bringen, ob es dem Bewohner möglich ist seine Heimkosten mit dem Renteneinkommen zu decken. Ist dies nicht der Fall sei zwingend auf

den Sozialhilfeantrag aufmerksam zu machen, welcher zeitnah vom Bewohner oder dessen Angehörigen oder Bevollmächtigten eingereicht werden sollte. Mittel der Sozialhilfe werden nicht für die Vergangenheit geleistet und begleichen keine Schulden. Der Antrag wird zwar in der Regel nur von Bevollmächtigten gestellt aber das Pflegeheim hätte das Recht den Sozialhilfebedarf beim zuständigen Sozialamt anzuzeigen (Birk 2020, et al.).

5.2 Forderungsmanagement präventiv gestalten

Für generelles wirtschaftliches Handeln eines Unternehmens gilt das Forderungsmanagement nach Schneider (2014) als besonders zeit- und kostenaufwendig. Wobei angesprochen wird, dass besonders Forderungsmanagement in Eigenbearbeitung, das heißt durch eigene einrichtungsinterne Mitarbeiter, wichtige Aspekte für verstärkte Effizienz berücksichtigen sollte. Darunter zählt die Schnelligkeit in der Vorgehensweise. Genauer gesagt müsse der gesamte Prozess des Forderungsmanagements auf Schnelligkeit und Reaktionsfähigkeit ausgerichtet sein. Außerdem empfiehlt sich zu jeder Zeit konsequentes Vorgehen und den Ausbau eines Eskalationspfads zu gestalten. Im Notfall solle man stets lösungsorientiert denken, um einerseits eine eventuelle Zahlungsvereinbarung mit dem Kunden zu treffen oder andererseits ein gerichtliches Mahnverfahren zu vermeiden, da dies weitere Kosten in sich birgt. Ob die geforderten Zahlungen letztendlich durch einen Vollstreckungsbescheid oder ein Gerichtsurteil realisiert werden können, sei außerdem nicht sicher (Schneider 2014, et al.).

Spezifisch auf die Ausarbeitung des Forderungsmanagements in der Pflege konzentriert sich Hopfenzitz (2014). In diesem Rahmen wird beschrieben es sei wichtig gegen bereits offene Forderungen vorzugehen und im Zuge dessen Maßnahmen zu treffen, die „der Entstehung von hohen Außenständen entgegenwirken“ (Hopfenzitz 2014, S.123). Basis hierfür wäre die Entwicklung eines auf den Träger oder die Einrichtung angepasstes Forderungsmanagement, in welchem Zahlungstermin, Voraussetzungen, Zuständigkeiten usw. geregelt sind. Daran können im Nächstfolgenden Zahlungszeitpunkt, Zeitpunkt der Mahnungsversendung und Einleitung von Maßnahmen angepasst werden. So werde Zeit und Geld gespart, bestimmte Vorgehen routiniert sowie die Zufriedenheit der Mitarbeiter gesteigert. Ist diese Grundlage geschaffen wird ein Vorgehen der „systematischen Mahnung“ empfohlen, welches dem folgenden Beispiel entnommen werden kann:

Bereits bei der Rechnungsstellung sollte auf jeder Rechnung eine Frist für die Zahlung vermerkt werden, welche theoretisch vom Schuldner, also dem Bewohner oder dessen Bevollmächtigten, eingehalten werden muss. Da eine schnelle Reaktionsfähigkeit als ausschlaggebend für ein präventiv gestaltetes Forderungsmanagement von Vorteil ist, sollte, bei Festsetzung einer Zahlungsfrist, binnen maximal vierzehn Tagen erkannt werden, ob die Zahlung geleistet wurde. Ist das nicht der Fall, entscheidet die Höhe des offenen Betrags der Forderung über das weitere Vorgehen. Handelt es sich um kleinere Beträge, ist es nicht von Nöten entsprechende Androhungen von Maßnahmen zu formulieren, da eine Kündigung bei niedrigen Außenständen nicht greift. Aufgrund dessen, dass eine Frist für die Zahlung oder ein genauer Zahlungszeitpunkt angegeben wurde, müsse keine Zahlungserinnerung erfolgen. Allerdings wird diese Aufforderung bzw. Zahlungserinnerung ‚Stufe eins‘ besonders im vollstationären Bereich die Pflege empfohlen, weil er als besonders sensibel gilt und deshalb die Sozialverträglichkeit zu berücksichtigen ist. Auch eine zweite Zahlungserinnerung wäre nicht verpflichtend, wird dennoch als sozialverträglich deklariert. Die Mahnung ‚Stufe zwei‘ sollte allerdings im Gegensatz zur ersten Aufforderung deutlich nachhaltiger formuliert sein (Hopfenzitz 2014, et al.). Mehr als zwei Mahnungen sind nach Birk (2024) nicht empfohlen.

Laut Hopfenzitz (2014) gehöre zu einem präventiven Forderungsmanagement außerdem eine vom Träger abgeschlossene Rechtsschutzversicherung für die jeweilige Einrichtung. Die Kosten der Versicherung würden sich gegenüber dem hohen Kostenrisiko von extrem hohen Außenständen für die Einrichtung aufwiegen. Welche Aspekte in einer solchen Versicherung zu berücksichtigen sind, beispielsweise ein außergerichtlich tätig werdender Rechtsanwalt, müssen innerhalb des Unternehmens reflektiert werden. Außerdem sollten regelmäßige Überprüfungen der Betreuungsverträge vorgenommen werden, welche, wenn nötig, einer Aktualisierung bedürfen. Dies bedeutet, dass die im Vertrag bestimmte Frist für die Heimentgeltzahlung stets für jeden Bewohner gleich sowie die einzelnen Entgelte, wie Investitionskosten und Ausbildungsumlage, auf aktuellem Stand sein sollten. Kommt es in diesem Zuge zu Vertragsanpassungen, beispielsweise durch Entgelterhöhungen, sind nach §8 und §9 WBVG die Verbraucher schnellstmöglich darüber schriftlich zu informieren. Nicht nur wäre es Pflicht einer Pflegeeinrichtung, viel mehr würde es späteren Unstimmigkeiten in den offenen Forderungen vorbeugen. Besonders, da ohne schriftliche Mitteilung die Verfolgung von Forderungen nur bedingt möglich sei. Dahinein zählt weiterhin die Anpassung der Leistungen, damit verbunden der Entgelte, bei geändertem Betreuungsbedarf des Bewohners. Demnach kann sich der Pflegegrad eines Verbrauchers ändern, wodurch auf Antrag eine Anpassung des Heimentgelts durch die Pflegekasse erfolgt. Auch in diesem Falle sind stets der Bewohner selbst oder dessen Bevollmächtigter zu informieren und

gegebenenfalls der Vertrag zwischen ihnen und der Einrichtung anzupassen (Hopfenitz 2014, et al.).

5.3 rechtliche Maßnahmen zur Einforderung von Außenständen

Offene Forderungen sollten nach Möglichkeit zu Lebzeiten des betreffenden Bewohners verfolgt und geklärt werden. Ist bereits zur Heimaufnahme abzusehen, dass das Renteneinkommen nicht zu Deckung der Heimkosten ausreicht, kann die Einrichtung von §18 SGB XII Gebrauch machen und bei ihrem zuständigen Sozialamt eine sogenannte Sozialhilfebedarfsmeldung angeben (Birk 2024). Käme es zu Außenständen, welche nach maximal zwei Mahnungen nicht beglichen wurden, kann der Träger zwischen bestimmten vorgerichtlichen Maßnahmen oder auch gerichtlichen Maßnahmen handeln (Hopfenitz 2014).

5.3.1 vorgerichtliche Maßnahmen

Zu den vorgerichtlichen Maßnahmen zählen Mahnungen, Kündigungsandrohung, Kündigungen oder auch Informationen an Behörden (Hopfenitz 2014).

Mahnungen samt Verzugszinsen oder Mahngebühren, sind erst dann rechtens, wenn der Verzug des Schuldners, in diesem Falle der Verbraucher der Pflegeleistungen, bereits in Verzug geraten ist. Dies ist eben dann der Fall, wenn die Zahlungsfrist bzw. der Zahlungstermin nicht eingehalten oder die Fälligkeitsfrist nach 30 Tagen gemäß §286 Abs.3 BGB abgelaufen ist. Eine Mahnung gilt somit als nett gemeinte Erinnerung an die fällige Zahlung der Heimentgelte, wobei der Verbraucher zu diesem Zeitpunkt bereits vertragsbrüchig wurde. „Mehrere Mahnstufen sind in der Praxis üblich, jedoch nicht zwingend.“ (Dennerlein 2022, S.160). Genauer bedeutet dies, dass ein Unternehmen als unglaubwürdig gilt, wenn dieses nach mehr als drei Mahnstufen handelt. Aufgrund dessen wird davon abgeraten die Mahnstufen auf den Schriftstücken anzugeben. Gesetzliche Vorgaben zu Mahnintervallen existieren nicht. Wobei die Versendung einer Mahnung direkt nach Fälligkeitstermin eher unpassend erscheint, da sich Mahnung und Zahlung womöglich überschreiten könnten. Die

erste Mahnung sei eher harmlos zu formulieren. Allerdings sollte unmissverständlich bereits zu Anfang des Mahnverfahrens erwähnt werden, dass der Verbraucher vertragsbrüchig geworden ist. Die darauf folgende zweite Mahnung müsse nach Möglichkeit in einem Weg formuliert werden, welcher den Verbraucher in Ungewissheit belässt, ob die Einrichtung noch einmal mahnen wird oder nicht. Zu beachten ist eine kalendarische Bestimmung, um aufzuzeigen, dass im Nächstfolgenden ein Verfahren gegen den Verbraucher eingeleitet werden kann. Mit diesem Nachdruck solle zusätzlich die Aufforderung, über eventuelle Probleme seitens des Schuldners sprechen zu können, einhergehen. Entscheidet das Unternehmen eine dritte Mahnung zu versenden, sollte eine letzte Frist angegeben und zusätzlich darüber informiert werden, welche weiteren Schritte gegangen werden. Dies könnte die Weitergabe der Dokumente an einen Rechtsanwalt, die Einbeziehung des Inkassobüros oder eine Klageerhebung sein (Dennerlein 2022, et al.).

Nach dem abgeschlossenen Mahnverfahren kann eine Kündigungsandrohung seitens der Pflegeeinrichtung erfolgen. Eine konkrete Handlungsanweisung für Einrichtungsträger, wann der Heimvertrag und damit verbunden der Heimplatz wegen Zahlungsverzug gekündigt werden kann, existiere nicht (Birk 2024). Dies ist die Entscheidung jedes einzelnen Trägers für sich allein. Allerdings gilt als Stütze der §12 WBVG, da erst dann eine Kündigung angedroht sowie ausgesprochen werden könnte (Hopfenitz 2014). In der Regel würden Kündigungen erst ab einem vier- bis fünfstelligen offenen Heimentgeltbetrag stattfinden. Wobei eine Androhung oder sogar schriftliche Mitteilung zu Heimvertragskündigung häufig die Prozesse bei Sozialämtern, Betreuungsgerichten und der Heimaufsicht beschleunigen. Dadurch werden beispielsweise schneller Entscheidungen zur Kostenübernahme oder eines Betreuungswechsels getroffen (Birk 2024). Die Kündigung kann daher eher als Druckmittel gegenüber den Behörden angesehen und eingesetzt werden (Hopfenitz 2014). In der Praxis würde erst dann eine Kündigung des Heimvertrags angedroht, wenn weder eine Einigung mit dem Verbraucher (d.h. Schuldner) noch eine Kostenübernahme der Kostenträger absehbar ist. Aus diesen Gründen wäre das einzige Ziel der Kündigung den Bewohner, seinen Betreuer oder Bevollmächtigten zum Handeln zu bewegen. Beispielsweise vorhandenes Vermögen in Form von Wohneigentum einzusetzen. Sollte der Bewohner über keinerlei Vermögen mehr verfügen, da der Bevollmächtigte der Vermögensbetreuung seiner Pflicht nicht nachkommt, soll die Kündigung einen Betreuerwechsel über das Betreuungsgericht oder einen Anspruch auf Hilfe zur Pflege bei den Sozialhilfeträgern bewirken (Hopfenitz 2014). Bei Versendung der Androhung, als auch der Kündigung, wäre darauf zu achten einen Zugangsnachweis durch Versand per Einschreiben vorliegend zu haben. Wichtig im Vorgehen, bis hin zur Kündigung und eventuellen Räumungsklage, ist die zeitliche Abfolge. Das bedeutet

Kündigungsandrohung, Kündigung und eventuelle Räumungsklage sollten bestenfalls zeitlich aufeinander abgestimmt sein. Sobald die in den Mahnungen gesetzte Zahlungsfrist erfolglos abgelaufen ist, sollte innerhalb von drei bis vier Wochen die Kündigung ausgesprochen werden. Andernfalls riskiert das Unternehmen die Verwirkung des Räumungsanspruchs. Die Kündigung erfolgt nach WBVG immer außerordentlich. Findet nach der ausgesprochenen Kündigung keine freiwillige Räumung des Zimmers statt, müsste umgehend eine Räumungsklage abhängig gemacht werden (Hopfenzitz 2014, et al.).

Des Weiteren sind die Behörden zu informieren. Besonders bezüglich einer Kündigung ist beispielsweise die Heimaufsicht als zuständige Ordnungsbehörde über den Sachverhalt in Kenntnis zu setzen. Darüber hinaus ist der Sozialhilfeträger darüber aufzuklären, da er für vermeintliche Zahlungen oder finanzielle Unterstützung einen Ansprechpartner darstellt. Sollte im Falle der offenen Forderungen außerdem eine mangelnde Ausübung der Vermögensbetreuung eines Bewohners stattfinden, muss das Betreuungsgericht hinzugezogen werden. Erreicht werden soll damit ein Wechsel der zuständigen Betreuung für einen Bewohner, in diesem Falle bezüglich der Vermögensbetreuung, um Schlimmeres zu verhindern. Wurde vor der Beantragung eines Betreuungswechsels die Kündigung ausgesprochen, bestände die Möglichkeit, dass das Betreuungsgericht, aufgrund der dringenden Notlage des betroffenen Bewohners, schneller handelt. Nachfolgend müsse der Sozialhilfeträger als Kostenträger für entsprechende Fälle angeschrieben werden. Sollte der Anspruch auf Hilfe zur Pflege beispielsweise vorherig abgelehnt oder noch nicht bearbeitet worden sein, besteht hierbei die Möglichkeit den Vorfall erneut zu prüfen oder lediglich die erweiterte Hilfe nach §19 Abs.5 SGB XII zu gewährleisten. Das Sozialamt hat das Recht die für alle „Beteiligten günstigen Umstände zu berücksichtigen“ (Hopfenzitz 2014, S.35). Dementsprechend können, im Sinne des Hilfebedarfs, umfangreiche Ermittlungen betrieben werden, um bei Zweifel sogar Leistungen zu bescheiden. Letztendlich dürfe die Heimaufsicht als Ordnungsbehörde nicht vergessen werden. Denn sie ist bei jeder potenziellen Kündigung eines Heimvertrags in Kenntnis zu setzen. Sie wird als „letztes Bindeglied zur Vermeidung eines Räumungsanspruchs“ (Hopfenzitz 2014, S.37) angesehen. Sollte nach Ermittlungen durch den Sozialhilfeträger kein Kostenträger für die offenen Heimentgelte einspringen, ist die Heimaufsicht dazu berechtigt „den Verlust über den drohenden [...] Heimplatz zu beschlagnahmen“ (Hopfenzitz 2014, S.37). Ist das der Fall, muss die beschlagnahmende Behörde dennoch alle Kosten seitens des Einrichtungsträger übernehmen. Grundsätzlich gilt die Heimaufsicht als Beschwerdebehörde. Sie kann allerdings auch als Vermittlung fungieren, beispielsweise in streitigen Angelegenheiten. Aufgrund dessen wäre die Heimaufsicht nicht erst bei Aussprache der Kündigung zu informieren sondern bereits während der Überlegung

des Einrichtungsträgers, dass eine eventuelle Kündigung in Frage kommen würde. Die wirkt sich zusätzlich auf die Öffentlichkeitsarbeit der Heimaufsicht aus, da sie mit diesen Informationen bei Anfragen der Presse adäquat reagieren können (Hopfenzitz 2014, et al.).

Oftmals bleibt eine Drohung der Gegenseite, also die des Verbrauchers, die Öffentlichkeit, d.h. örtliche Medien und Presse, einzuschalten nicht aus. Damit ist eine gezielte Skandalisierung beabsichtigt. Dadurch wird die Einrichtung mit ihrem Vorgehen zur Kündigung eines Heimplatzes in ein negatives Licht gerückt. Dennoch soll trotz dessen nicht davon ab zu sehen, denn gesetzlich ist die Einrichtung bei Kündigung wegen Zahlungsverzuges im Recht. Zur Vorbereitung auf eventuelle Anfragen seitens der Presse, ist dazu geraten eine bestimmte Person oder Ersatzperson innerhalb der Einrichtung festzulegen, welche diese entgegennimmt. Da die gesetzlichen Mittel und Vorschriften der Einrichtung in einem solchen Szenario zugunsten kommen, empfiehlt sich offen und ehrlich über das Thema offene Forderungen und den Einbezug der Behörden zu sprechen. Die Medien können andererseits auch zum eigenen Vorteil genutzt werden. Beispielsweise wenn zuständige Sozialhilfeträger sich als nicht kooperativ zeigen. Kommt es hinsichtlich dessen zu Problemen, kann eine öffentliche Äußerung durch das Unternehmen, durchaus ein Gutachten des Sozialhilfeträgers zur Folge haben (Hopfenzitz 2014, et al.).

5.3.2 Gerichtliche Maßnahmen

Unter gerichtlichen Maßnahmen sind beispielsweise die Erwirkung von Mahn- und Vollstreckungsbescheiden, die Beauftragung des Vollstreckungsgerichts, Räumungsklagen sowie Klagen bei Amtsgerichten hinsichtlich Forderungen bis zu 5.000 Euro anzusehen (Hopfenzitz 2014).

Kommt es nicht zu einer Klärung der Außenstände durch vorgerichtliche Maßnahmen, wird, aufgrund der umfassenden gesetzlichen Kenntnisse, meist ein rechtlicher Beistand bzw. ein Rechtsanwalt hinzugezogen. Eine Räumungsklage stellt dabei in der Regel eine Tätigkeit des Anwalts dar. Bei Räumungsklagen handelt es sich meist um einen Streitwert von über 5.000 Euro, wobei sich diese Klage wegen Beendigung eines Betreuungsvertrags nach genau diesem Streitwert richtet. Es wird darauf aufmerksam gemacht, dass Räumungsklagen bestmöglich vom Einrichtungsträger durchdacht werden sollten, da sie anteilig mit relativ hohen gerichts- und Anwaltskosten einhergehen. Vor allem wenn keine gültige

Rechtsschutzversicherung abgeschlossen ist. Eine Räumungsklage übt Druck auf den Bewohner bzw. seinen Bevollmächtigten aus und veranlasst das Betreuungsgericht häufig dazu, diesen Bevollmächtigten zu überprüfen oder sogar von dessen Pflichten zu entbinden. In den meisten Fällen würde im Zuge des Räumungsantrags, die Frage über offene Forderungen geklärt und somit die Räumungsklage gerichtlich für erledigt deklariert werden. In Folge dessen würde das Räumungsbegehren seitens der Einrichtung fallen gelassen sowie eine große Einsparung an Kosten und Zeit für alle Beteiligten erfolgen. Kommt es nicht zu Einigung und der Einrichtungsträger gewinnt das Verfahren, bekommt dieser eine vollstreckbare Ausfertigung des erlassenen Urteils. „Mit dieser kann der Gerichtsvollzieher [...] mit der Räumung beauftragt werden“ (Hopfenzitz 2014, S.77). Sollte daraufhin tatsächlich eine Räumung erfolgen wäre die örtliche Presse über Hintergründe zu informieren. Die Frist für den Sozialhilfeträger, doch noch Zahlungen zu gewähren, beträgt üblicherweise zehn Tage. Im Notfall sollte die Räumung, als Zeichen konsequenten Handelns der Einrichtung, durchgesetzt werden (Hopfenzitz 2014, et al.).

Eine Zwangsvollstreckung hingegen richtet sich nach dem bestehenden Vermögen des Bewohners. Dieser könne beispielsweise zwar kein Bargeld oder Vermögen auf seinem Konto nachweisen, allerdings über mehrere Grundstücke, Immobilien o.Ä. verfügen, die trotz finanzieller Notlage, noch nicht verkauft wurden. Daraufhin wäre eine Vollstreckung im Sinne der Zwangsversteigerung zu beantragen. Sie müsse mittels eines vollstreckbaren Titels über das ansässige Amtsgericht vollzogen werden. Für diesen Antrag ist es allerdings nötig, dass der Verkaufswert der jeweiligen Immobilie oder des Grundstücks geschätzt wurde. Dies könnte durch den zuständigen Sozialhilfeträger erfolgen. Ist das keine Möglichkeit, muss das Sachgutachten mittels eines Kostenvorschusses von der Einrichtung getragen werden, wobei die Kosten meist am Ende der Verhandlungen vom Schuldner zu tragen sind. Dies solle man akzeptieren, da sich die Zwangsvollstreckung für den Einrichtungsträger besonders bei sehr hohen offenen Forderungen auszahlen würde. Nötige Unterlagen über Informationen zum Grundstückseigentum, also ein Grundbuchauszug, kann der Gerichtsvollzieher beim Bewohner selbst oder seinem Bevollmächtigten oder eventuellen Betreuer einfordern. Führt dies nicht zu den gewünschten Informationen kann mit nachweisbarem berechtigtem Interesse beim Grundbuchamt angefragt werden (Hopfenzitz 2014, et al.)

5.4 entschiedene Urteile und Beschlüsse

5.4.1 LG LÜBECK VOM 25.4.2024 – 5 O 197/23

Das Landgericht Lübeck (5. Zivilkammer) entschied einen ähnlichen Fall mit dem Aktenzeichen 5 O 197/23 am 25.04.2024. Der Tatbestand lag darin, dass ein Träger eines Pflegezentrums, dieser entspricht dem Kläger, eine Räumungsklage gegenüber eines Bewohners eingereicht hat. Der bestehende Heimvertrag galt seit März 2020 und der Bewohner lebt seitdem in einem Zimmer des Pflegezentrums, welches inklusive Pflege- und Betreuungsleistungen mit einem monatlichen Leistungsentgelt von 1.769,06 Euro verbunden ist. Die Beklagte, also der Bewohner oder möglich auch dessen Bevollmächtigter, zahlte diese Entgelte nicht in vollständiger Höhe. Im September 2021 erfolgte daraufhin die erste Mahnung mit offenen Forderungen von 6.467,86 Euro, wobei der Kläger darauf hinwies, dass eine Kündigung in Aussicht wäre. Die zweite Mahnung erfolgte im Dezember 2023 während die Summe auf einen fünfstelligen Betrag gestiegen ist. Letztendlich forderte die Klägerin ein offenes Leistungsentgelt über 11.780,31 Euro ein und informierte über die Kündigung des bestehenden Heimvertrags wegen Zahlungsverzuges. Der Bewohner oder der Bevollmächtigte leistete keinerlei Zahlungen auf diese Aufforderungen. Der Träger des Pflegezentrums machte den Anspruch auf Räumung geltend und sprach im Zuge dessen erneut die fristlose Kündigung aus. Durch die Klageerhebung wurden Zahlungen in Höhe von 4.900 Euro im Januar und Februar 2024 geleistet. Der Bewohner gab außerdem den Antrag auf Übernahme von Mietrückständen bei der Stadt Lübeck auf, beantragt, dass die Räumungsklage abgewiesen sowie eine Räumungsfrist eingeräumt wird.

Entschieden wurde, dass die Klage definitiv begründet sei. Die Kündigung aufgrund des Zahlungsverzuges wurde als wirksam angesehen und es gab keine Gründe, die dem entgegen standen, weshalb der Bewohner kein Besitzrecht mehr auf das Zimmer hat und deshalb zur Herausgabe gezwungen ist. Obwohl Zahlungen getätigt worden, gleichen diese nicht die gesamte Summe der Außenstände aus. Dementsprechend ist der Kündigungsgrund nicht entfallen. Bezug während der Entscheidung wurde auf §12 des WBVG genommen. Eine Räumungsfrist wurde außerdem aberkannt. Ein Umzug für den Bewohner kam aufgrund des Alters sowie gesundheitlichen Risiken nicht in Betracht. Andererseits wurde die Höhe der Außenstände als wirtschaftliche Belastung für das Pflegezentrum deklariert, wodurch alle Bewohner des Heims unmittelbar betroffen sind. Allerdings war zu bemerken, dass nach dem Einzug des Bewohners 2020, dieser bereits ein Jahr später nur unzureichend Leistungsentgelt

zahlte. Dies wird dem Pflegezentrum zu Lasten, da eine Reaktion hätte erfolgen müssen. Der Bewohner verfügte über einen gesetzlichen Betreuer, welcher zur Betreuung über Vermögenssorge verpflichtet ist. Dieser reagierte auf kein einziges Mahnschreiben und begründete dies mit Arbeitsunfähigkeit durch Long-Covid. Unter diesen Umständen hätte er die Betreuung abgeben müssen. Ein Betreuer oder Bevollmächtigter hat seiner Zahlungspflicht rechtzeitig nachzukommen oder sich im Notfall um Ersatzwohnraum zu kümmern, sollte dies finanziell nicht möglich sein. Das Gleiche gelte bei einem Umzug des zu betreuenden Bewohners, sollte sich dessen Gesundheitszustand verschlechtern (Korn 2024).

Das Urteil lautet: Der Bewohner muss das Zimmer räumen, ist zur Herausgabe an das Pflegezentrum verpflichtet und muss zusätzlich die Kosten des gesamten Rechtsstreits übernehmen. Das Urteil ist vollstreckbar gegen Sicherheitsleistung nach §§91, 709 ZPO über 21.522,72 Euro (LG Lübeck 2024, et al.).

5.4.2 BGH vom 07.02.2019 (III ZR 38/18)

Selbst der III. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs verhandelte 2019 einen Fall bezüglich unbezahlter Leistungsentgelte. Allerdings für Pflege- und Betreuungsleistungen in Kurzzeit- und Verhinderungspflege. Der Tatbestand lautete wie folgt:

Bei dem Kläger handelt es sich um einen Betreiber eines Pflege- und Gesundheitszentrums, welcher den Beklagten, d.h. einen Bewohner wegen ausstehenden Leistungsentgelten verklagt. Im Jahr 2016 wird zwischen diesen beiden Parteien ein Heimvertrag über Kurzzeit- und Verhinderungspflege geschlossen. Vereinbart wurden ausschließlich Leistung in der Kurzzeitpflege, welche am Ende entgeltlich abgegolten werden müssen. Dies beschrieb der Heimvertrag unter den Punkten vereinbarte Leistungen, Höhe des Entgelts und Fälligkeit der Zahlung. Es wurde außerdem darauf hingewiesen, dass die Entgelte mit den Pflegekassen und Sozialhilfeträgern ausgehandelt werden und diese anteilig für die Leistungen aufkommen. Allerdings besteht immer ein Eigenanteil, welcher im Heimvertrag mit täglich 97,49 Euro inklusive der Kosten für Unterkunft, Verpflegung und Investitionskosten angegeben wurde. Diese Kosten wurde untergliedert in seine Bestandteile an den Bewohner per Schreiben übermittelt. Der Bewohner wohnte folglich von 26. September bis 18. Oktober 2016 in der Pflegeeinrichtung. Zum Ende der Kurzzeitpflege stellte die Einrichtung eine Eigenanteilsrechnung von 690,46 Euro in Rechnung. Der Bewohner bzw. dessen

Bevollmächtigter leistete daraufhin keine Zahlungen. Er war der Meinung, dass er keinen Eigenanteil leisten müsse und darüber im Vertrag nicht informiert wurde.

Das Gericht verurteilte den Bewohner die Zahlung inklusive Mahnkosten und Rücklastschriftgebühren zu begleichen. Der Beklagte legte dahingegen Berufung ein, welche vom Landgericht Berlin abgewiesen wurde. Mit der zugelassenen Revision vom Berufungsgericht strebt die Einrichtung an, dass das amtsgerichtliche Urteil wiederhergestellt wird. Diese hat Erfolg und führt dazu, dass das angefochtene Urteil aufgehoben sowie die Berufung des Bewohners zurückgewiesen wurde (BGH 2019, et al.).

5.4.3 OVG NRW vom 16.02.2023, AZ: 12 B 1369/22

Das Oberverwaltungsgericht Nordrhein-Westfalen verhandelte außerdem einen Fall bezüglich einer Kündigung des Heimvertrags mit folgender Räumungsklage. Bisher wurde jedoch nur die Kündigung ausgesprochen. Der Bewohner hatte im Voraus Antrag auf Hilfe zur Pflege oder auch Pflegewohngeld genannt, beim zuständigen Sozialhilfeträger gestellt. Dieser wurde, nach Prüfung der Vermögensnachweise des Bewohners abgelehnt. Der Bewohner befand sich sobald im Rückstand gegenüber den Investitionskostenanteilen, welche das Pflegewohngeld gewissermaßen ersetzen würde. Es ergaben sich Außenstände von 23.548,85 Euro, weshalb sich der Heimträger zur Kündigung des Heimvertrags im November 2022 entschloss. Der Bewohner entschied sich daraufhin die Hilfe zur Pflege über den sozialgerichtlichen Weg beim Sozialgericht Münster zu erstreiten. Absicht dahinter war es nach Möglichkeit die Zahlungsrückstände insofern zu reduzieren, damit der Heimträger von der Kündigung und eventuellen Räumungsklage absieht. Das Gericht begründete, dass diese Zahlung, sollte sie gewährt werden, nicht die gesamten offenen Heimkosten decken würde und dementsprechend eine Verhinderung der Räumung außerdem nicht verhindern würde. Im Verfahren stellte sich heraus, dass das Pflegewohngeld in der Vergangenheit aufgrund zu hohen bestehenden Vermögens des Bewohners sowie dessen Ehegatten abgelehnt wurde. Dieses Vermögen bestand allerdings zur Zeit des Verfahrens nicht mehr, da der Ehepartner im Februar 2022 Auszahlungen an deren Söhne vorgenommen hatte. Laut Gericht gäbe es keinen guten Grund, weshalb diese Zahlungen getätigt wurde. Sie werden lediglich als innerfamiliäre Vorkehrungen benannt, welche angeblich zur Absicherung des Ehepartners galt, um in seinen räumlichen Gegebenheiten zu verweilen, sollte der Partner (hier der

Bewohner) in ein Pflegeheim ziehen müssen. Diese Absicherung wurde bereits im März 2016 seitens der Familie schriftlich festgehalten. Die Söhne gaben in einer Stellungnahme an, sie hätten in den Jahren 2019 und 2020 Vorschusszahlungen dieser Vereinbarung erhalten.

Die Angaben zur Höhe dieser Vorschusssummen stimmten nicht mit den tatsächlichen Auszahlungen von 42.000 Euro und 23.000 Euro überein. Der Restanspruch der Söhne hätte sich nach den Vorschusszahlungen und laut der schriftlichen Ausfertigung der Vereinbarung deutlich geringer ausfallen müssen. Nach Unterzeichnung des Heimvertrags war ein Sohn außerdem einverstanden damit Rechnungsempfänger zu sein. Da die Rechnungen für den Sohn nach dessen Aussage für ihn nicht wichtig gewesen seien, stellten sich die hohen Auszahlungen der Eltern nicht als Gegenleistung für erhaltene Leistungen.

Mit diesem Hintergrund fasste das OVG NRW den Beschluss, dass ein Antrag des Bewohners auf Bewilligung von Prozesskostenhilfe zum Beschwerdeverfahren abgelehnt wird und die gesamte Beschwerde zurückgewiesen wurde. Der Bewohner und gleichzeitig Antragsteller musste die gesamten Kosten des gerichtskostenfreien Beschwerdeverfahrens tragen (OVG NRW 2023, et al.).

5.5 Versorgungsauftrag in der Pflege

Der Versorgungsvertrag und -auftrag ist im §72 SGB XI geregelt. In diesem wird vorgeschrieben, dass ambulante sowie stationäre Pflege nur von Pflegekassen genehmigt werden darf, wenn mit den jeweiligen Einrichtungen ein sogenannter Versorgungsvertrag besteht. In diesem sind Art, Inhalt und Umfang der gesamten Pflegeleistungen, welche die Einrichtung ausführt oder anbietet, aufzuführen. Diese gelten folglich für Versicherte für die gesamte Dauer des Vertrags. Die Festlegung der zu erbringenden Leistungen an den Versicherten gilt als Versorgungsauftrag für die Einrichtungen (§72 Abs.1 SGB XI). In diesem Sinne verpflichten sich die Pflegeeinrichtungen zur pflegerischen Versorgung, worunter beispielsweise in der ambulanten Pflege auch Beratungseinsätze zählen (§72 Abs.4 SGB XI). Im Versorgungsvertrag für vollstationäre Pflege zwischen einem Einrichtungsträger und den Landesverbänden der sächsischen Pflegekassen, wird der Versorgungsauftrag spezifischer definiert. Demnach heißt es, dass Pflegeeinrichtungen zu verpflichtet sind unabhängig von Art und Schwere einer Pflegebedürftigkeit stets notwendige Pflegeleistungen zu erbringen (§43 SGB XI) sowie Unterkunft und Verpflegung zu gewährleisten (§87 SGB XI). Den

Verpflichtungen ist zu jeder Tageszeit nachzukommen. Sollte die Einrichtung Kapazitäten für eine Aufnahme eines Versicherten oder Bewohners aufweisen, darf dieser grundsätzlich nicht abgelehnt werden. Selbst die Beschränkung auf eine Auswahl an Pflegegraden, d.h. beispielsweise Leistungen werden erst ab Pflegegrad II erbracht, ist nicht zulässig. Außerdem muss die Einrichtung eine bestimmte Anzahl an Pflegeplätzen ganzjährig zur Verfügung stellen. Diese Leistungen werden letztendlich nach §75 Abs.1 SGB XI abgerechnet, wobei dies durch die jeweilige Pflegeeinrichtung erfolgt oder diese eine Abrechnungsstelle beauftragt. Im Versorgungsauftrag ist außerdem die wirtschaftliche Selbstständigkeit der Einrichtung verankert, welche es sicherzustellen gilt (AOK 2011).

5.6 Umgang mit Demenzerkrankten: rechtliche und ethische Aspekte

5.6.1 rechtliche Aspekte

In einer freiheitlichen Rechtsordnung steht immer die Autonomie des Menschen im Vordergrund. Genauer gesagt hat ein Mensch das Recht, selbstbestimmt seine Rechte auszuüben. Dies kann allerdings durch eine Demenzerkrankung eingeschränkt sein. Dadurch ist das Risiko der Eigen- und Fremdgefährdung erhöht, weshalb die rechtliche Betreuung nach §1896 BGB existiert. In der Regel sorgt eine Person bereits vor oder am Anfang ihrer Pflegebedürftigkeit mittels eines Bevollmächtigten durch Vorsorgevollmacht vor. Ist dem nicht so, kann aufgrund der staatlichen Schutzpflicht, die rechtliche Betreuung beantragt werden. Wird ein rechtlicher Betreuer bestellt, schränkt dies weder Deliktsfähigkeit und Schuldfähigkeit noch Geschäfts- und Einwilligungsfähigkeit der Betreuten ein.

Die rechtliche Betreuung gilt als staatlicher Erwachsenenschutz und hat zum Ziel, beispielsweise Demenzerkrankte darin zu unterstützen ihre rechtliche Handlungsfähigkeit weiterhin auszuüben. Wichtig dabei ist, dass sie außerdem als Schutzfunktion gilt, indem Betroffene vor Selbstschädigung geschützt werden sollen. Rechtliche Betreuer werden vom Betreuungsgericht bestellt. Dies geschieht erst, wenn eine psychische oder körperliche Erkrankung oder Behinderung vorliegt und somit den Betroffenen in seiner Selbstbestimmung und Entscheidungsfähigkeit einschränkt. Hinsichtlich der Demenz bedeutet das genauer, dass diese medizinisch indiziert und entschieden sein muss, ob sie Selbstbestimmung sowie Eigenverantwortung beeinträchtigt.

Betreuer sind allein für bestimmte Aufgabenkreise zuständig und entscheiden stets subjektiv, was für den jeweiligen Betreuten das Beste ist. Sollten Betreute allerdings Wünsche angeben, welche nicht dem eigenen Wohl oder dem von Anderen schadet, sind rechtliche Betreuer dazu verpflichtet diesen Wünschen nachzukommen (Lipp 2022, et al.).

5.6.2 ethische Aspekte

Die Ethik in der Philosophie beschäftigt sich mit Fragen zu moralisch korrekten Handeln und der kritischen Auseinandersetzung von Entscheidungen sowie deren Folgen. Dabei sind begriffliche Fragen stets mit den jeweiligen Entscheidungen oder Handlungen verknüpft, da sie beim Menschen gewisse Hintergrundprämissen hervorrufen. Im Umgang mit demenzerkrankten Personen steht deshalb der Personenbegriff im Mittelpunkt. Die Bedeutung des Begriffs liegt darin, dass der Mensch als autonom und zukunftsorientiert angesehen wird und dies in dessen Zukunft weiterhin Bestand haben wird. Bei Demenzerkrankten würde sich dieser Hintergrund allerdings in Frage stellen, da unklar sei, ob diese Menschen als gänzlich uneingeschränkt gelten und ob deren Äußerungen oder Entscheidungen noch als autonom angesehen werden können (Knell 2022). Die Gesellschaft würde schnell vergessen, dass Menschen mit Demenz, trotz ihrer Erkrankung immer noch dieselben Menschenrechte haben jeder andere Mensch auch. Dementsprechend sollte die Gesellschaft dafür sensibilisiert werden, pflegebedürftige Demenzerkrankte nicht als ‚Pflegefälle‘ zu betrachten (Schmidhuber 2019).

6. Diskussion

Die Intention dieser Bachelorarbeit ist es, in Zusammenarbeit mit einer stationären Pflegeeinrichtung, anhand eines praxisrelevanten Beispiels zu überprüfen, ob die Kündigung eines Heimvertrags gegenüber eines Bewohners wegen Zahlungsverzug rechtens wäre. Andererseits gilt es in diesem Zuge zu ermitteln, inwiefern ein potenzieller Zahlungsverzug seitens der Einrichtung vorgebeugt werden und ob sich ethische Konflikte während der Vorgehensweise des Forderungsmanagements in der Pflege bis zur möglichen Kündigung aufzeigen könnten.

6.1 Methodenkritik

Die gewählte Methodik, also der theoretisch anwendungsorientierte Ansatz mit systematischer Literaturrecherche, kann allerdings auch methodenkritisch betrachtet werden. Die Arbeit setzt sich mit der Lösung eines praxisnahen Problems auseinander, welches nach Möglichkeit auf festen Grundlagen basieren sollte. Denn erst wenn diese Grundlagen vorhanden sind, kann die Einrichtung folglich danach handeln. Dementsprechend war es sinnvoll nach bestehender Literatur und aktuellen Gesetzestexten bzw. Urteilen sowie Beschlüssen zu recherchieren, da auf diesen aufgebaut werden kann. Allerdings geht diese Art der Methodik mit einem hohen Zeitaufwand einher. Bis die Literaturrecherche und Auswahl abgeschlossen waren vergingen einige Wochen, in denen letztendlich nur ein Teil an Informationen herausgearbeitet werden konnte. Tieferes Wissen konnte man erst nach den Volltextanalysen der am Ende einbezogenen Publikationen aufweisen. Als nachteilig der systematischen Literaturrecherche hat sich erwiesen, dass eher selten auf sehr aktuelle Publikationen zugegriffen werden konnte und durch die bereits vorhandenen Daten bzw. Informationen eher weniger Praxisbezug möglich war. Der Untersuchungsgegenstand war somit aufgrund der Stützung auf vorhandene Literatur begrenzt. Es konnten aus den genannten Gründen keine konkreten neuen Ergebnisse gewonnen werden, was sich besonders auf den Teil der Fragestellung zur Ethik auswirkt. Es lassen sich nur vermutete Konflikte ausarbeiten aber keine direkten Aussagen treffen, ob sich bei einer Kündigung eines Bewohners tatsächlich ethische Konflikte in der Praxis ergeben (Döring & Bortz 2015).

6.2 Diskussion der Ergebnisse

6.2.1 präventives Forderungsmanagement in Eigenbearbeitung

Die Ergebnisse zeigen, dass ein Forderungsmanagement zu jeder Zeit präventiv gestaltet oder neu strukturiert werden kann. Dies sollte definitiv von Einrichtungsträgern und Einrichtungsleitern berücksichtigt werden, da dies als eine ihrer Hauptaufgaben angesehen wird. Wieso ein Bewohner seine Rechnungen nicht zahlen könnte und es damit zu Zahlungsverzögerungen kommt, sei anfangs irrelevant (Birk 2020). Allerdings wird deutlich empfohlen sich noch vor der Heimvertragsunterzeichnung beim Bewohner, dessen Angehörigen oder Bevollmächtigten über die Vermögenslage und Zahlungsfähigkeit zu erkundigen (Birk 2020). Daraus ergibt sich ein Widerspruch, denn erkundigt sich das Personal über die Zahlungsfähigkeit des Bewohners und diese geben an, dass das Renteneinkommen womöglich nicht ausreichen und angespartes Vermögen für maximal zwei Monate reichen würde, sind diese Gründe für die Buchhaltung und das Unternehmen besonders relevant. Sollte Ähnliches geschehen oder der Bewohner bei Heimaufnahme angeben, er hätte bereits Schulden oder kein Geld und in Kombination keinen Pflegegrad, sollte schnellstmöglich Rücksprache mit einem Vorgesetzten gehalten werden. Außerdem kann immer, wenn nicht bereits in Arbeit, auf die Sozialhilfeträger verwiesen werden, um die Hilfe zur Pflege zu beantragen. Bei neuen Bewohnern, welche beispielsweise aus dem Krankenhaus kommen und dessen Gesundheitszustand sich rapid verschlechtert haben sollte, kann seitens des Pflegeheims in Zusammenarbeit mit den Bevollmächtigten eine Höherstufung des Pflegegrades bei der Pflegekasse beantragt werden. Dadurch besteht die Möglichkeit, dass der Bewohner in Zukunft durch höhere Zuzahlungen der Kasse finanziell entlastet wird (Hopfezitz 2014).

Ein straff gestaltetes Mahnwesen soll außerdem Schlüssel zum präventiven Forderungsmanagement sein (Birk 2020). Besonders in Eigenbearbeitung ist dies bei beispielsweise 80 Bewohnern sehr zeitaufwendig. Es soll bei offenen Forderungen immer möglichst schnell reagiert und gehandelt werden (Dennerlein 2022). Allerdings kann, auch im Widerspruch zur Pflegeethik, nicht jeder Bewohner zu jeder Zeit gleichbehandelt werden. Konkreter bedeutet das, dass Bewohner abgesehen von den Leistungen der Pflegekasse, auch andere Sozialleistungen in Anspruch nehmen können, beispielsweise die Hilfe zur Pflege. Bewohner oder deren Bevollmächtigten, die direkt auf ähnliche Leistungen angewiesen sind, um ihre Heimentgelte zu tilgen, können häufig erst Zahlungen leisten, wenn diese von den Trägern auf ihr Konto überwiesen wurden. Das heißt es kann individuell dazu

kommen, dass Verbraucher beispielsweise erst Ende des Monats Zahlungen leisten können, obwohl die Rechnung zu Anfang des Monats gestellt wurde, weil sie erst dann die Überweisung der Rente des Bewohners erfolgte. Aus diesem Grund erscheint es von Vorteil stets mit Bevollmächtigten des Bewohners in Verbindung zu treten, um Unstimmigkeiten vorzubeugen und vereinzelt unnötige Maßnahmen seitens des Forderungsmanagements zu vermeiden.

6.2.2 Durchsetzungsvermögen der Kündigung des Heimvertrags

Die Ergebnisse veranschaulichen deutlich, dass einer Kündigung des Heimvertrags aufgrund von Zahlungsverzug durch den Einrichtungsträger, theoretisch keinerlei gesetzlichen Vorschriften im Weg stehen.

Die Basis für den Heimvertrag (Anhang A) und somit stets zu beachten, sollte eine Kündigung des Heimvertrags in Betracht gezogen werden, ist das WBVG. In diesem ist geregelt, dass im Heimvertrag und während der Vertragsschließung der Heimbetreiber den Bewohner oder eben dessen Bevollmächtigten, ausgiebig darüber zu informieren hat, welche Pflege- und Betreuungsleistungen geboten werden (WBVG §3). Diese Informationspflicht gilt außerdem für die Höhe bestimmter Entgelte, d.h. aus welchen Bestandteilen sich in welcher Höhe das Gesamtentgelt pro Tag oder pro Monat zusammensetzt. Dahinein zählen beispielsweise das Entgelt für die Unterkunft, Verpflegung und Investitionskosten. Dem wurde im Heimvertrag (Anhang A) unter „V. Zusatzleistungen und betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen“ und „VI. Entgelte“ nachgekommen. Obwohl der Heimvertrag für stationäre Pflege in der Regel auf unbefristete Zeit geschlossen wird, sind dennoch mögliche Kündigungsgründe zu nennen. Relevant für das vorliegende Beispiel, ist dabei §12 WBVG in Kombination mit §7 WBVG. Letzteres beschreibt die Pflicht des Bewohners für die Heimentgelte aufzukommen. In diesem Fall unterliegt der Sohn der Bewohnerin gegenüber der Einrichtung einer Zahlungspflicht, welche er eigenhändig zu Vertragsschluss unterzeichnete aber ihr nicht nachkam. Da sich folglich die offenen Forderungen weiter summieren griff schon bald §12 WBVG. Die Einrichtung hat demnach das Recht eine Kündigung auszusprechen, wenn die offenen Forderungen die Summe des Heimentgelts von zwei Monaten übersteigt. Die Möglichkeit der Kündigung durch das Heim ist ebenso im einrichtungsinternen Heimvertrag verankert

(Anhang A). Die Kündigung des Heimvertrags wegen Zahlungsverzug bezieht sich somit auf eine rechtliche Grundlage.

Unterstützt wird dies durch ein aktuelles Urteil des Landgericht Lübeck vom 25.4.2024 (AZ: 5 O 197/23). In diesem sprach ebenfalls der Einrichtungsträger die Kündigung aufgrund von Zahlungsverzug aus und reichte sogar die Räumungsklage ein. Dies erfolgte nach einem langen Mahnverfahren ohne Reaktion oder Erfolg. Erst mit Einreichung der Räumungsklage wurde ein kleiner Teil der offenen Forderungen durch den Betreuer überwiesen. Das Gericht begründete, dass diese Zahlung in keinem Fall die Forderungen ausgleichen und berief sich zusätzlich auf den §12 WBVG und erklärte die Kündigung sowie die Räumungsklage als berechtigt. Die Aussage, der Betreuer wäre krank gewesen wurde aberkannt, da er die Vermögensbetreuungspflicht aufwies und somit in der Verantwortung gewesen wäre einen anderen Betreuer zu finden. Die Bewohnerin musste das Zimmer räumen sowie die gesamten Kosten des Rechtsstreits tragen. Dieser Fall ist sehr gut mit dem anwendungsorientierten Beispiel vergleichbar. In beiden ist der Auslöser der Kündigung ein Zahlungsverzug mit einer fünfstelligen offenen Forderung. Eine weitere Gemeinsamkeit zeigt sich im Vorgehen des Mahnwesens. Es wurden Zahlungserinnerungen, Mahnungen, eine Androhung der Kündigung und letztendlich die fristlose Kündigung des Heimvertrags ausgesprochen. Die einzigen beiden Unterschiede liegen darin, dass im Fall des LG Lübeck auf die Kündigung hin eine mehr oder weniger kleine Zahlung getätigt wurde und im Beispiel nicht. Außerdem handelt es sich in Lübecker Fall um einen gerichtlichen Betreuer. Dieser wird für seine berufliche Tätigkeit das Vermögen des Bewohners zu betreuen bezahlt. Im Beispiel betreut der Sohn das Vermögen seiner Mutter. Er sollte dementsprechend emotional viel mehr daran beteiligt sein bei der Vorstellung, dass seiner Mutter der Heimplatz und die nötige Versorgung gekündigt wird. Doch auch dies scheint ihn nicht oder nur wenig zu interessieren. Selbst auf die ausgesprochene Kündigung hin wurde keine einzige Zahlung getätigt. Der Fall des LG Lübeck stellt somit einen weiteren Grund dafür dar, dass die Kündigung des Heimvertrags im Beispielfall durchaus rechtlich zulässig wäre.

Zusätzlich kann sich auf das Urteil des BGH vom 07.02.2019 gestützt werden, denn selbst in diesem wurden Forderungen eingeklagt, wobei es sich im Gegenteil zum Beispiel sogar um einen Kurzzeitpflege-Fall handelte. Unterschied hierbei zeigt sich darin, dass der Schuldner angab er hätte nichts von den Zahlungen gewusst. Allerdings wurden diese im Heimvertrag, welchen er selbst unterzeichnete, aufgeschlüsselt. Er zahlte nicht und die Pflegeeinrichtung forderte ihre Entgelte ein. Es handelte sich um einen deutlich geringeren Betrag als im Beispiel und zum vorherigen Fall in Lübeck. Doch auch hier entschied der BGH, dass der Schuldner sein Eigenanteil zur Kurzzeitpflege zu zahlen habe und die Gerichtskosten zu übernehmen

hat. Durch diesen Fall ist zusätzlich davon auszugehen, dass aufgrund des deutlich höheren Betrags an offenen Forderungen, die Kündigung begründet sei und somit zulässig ist. Eine vermeintliche Ausrede darüber, dass der Sohn nichts von hohen Außenständen gewusst hätte wäre durch die mehrfach versendeten Mahnungen als unsinnig anzusehen.

Sollte der Sohn sich selbst am Vermögen seiner Mutter vergriffen haben, inklusive der vorhandenen Immobilie und des Kraftfahrzeugs, kann auf den Fall des OVG NRW vom 16.02.2023 (AZ: 12 B 1369/22) zurückgegriffen werden. Dabei handelt es sich zwar um das Einklagen von Sozialleistungen allerdings wurden angebliche Vorsorgezahlungen an die Söhne der Klägerin getätigt, um somit ihr Vermögen zu reduzieren und das Pflegegeld vom Sozialträger zu erhalten. Dies wurde vom OVG kritisch angesehen, weshalb die Klage abgewiesen wurde und die Kosten des Verfahrens von der Klägerin getragen werden mussten. Auf das Beispiel dieser Arbeit bezogen ist dadurch davon auszugehen, dass eine Umlage oder ein Vergriffen an Vermögen, welches tatsächlich Außenstände begleichen könnte vom Gericht skeptisch betrachtet werden könnte. Daraufhin hat die Einrichtung wiederum hohe Chancen, dass ihre Kündigung tatsächlich erfolgen kann und die Bewohnerin die Einrichtung verlassen muss. Zumal bekannt ist, dass eine Immobilie und voraussichtlich ein Kraftfahrzeug zum theoretischen Verkauf vorhanden sind. In diesem Fall wäre später mit gerichtlichem Urteil sogar eine Zwangsvollstreckung möglich (Hopfenitz 2014).

6.2.3 Heimvertragskündigung in Konflikt mit der Pflegeethik

Obwohl die Ergebnisse zu rechtlichen Grundlagen die Kündigung eines Heimvertrags wegen Zahlungsverzug als durchaus gerechtfertigt ansehen, kann es zu Konflikten in Bezug auf die Pflegeethik bei der Arbeit mit Pflegebedürftigen kommen.

Das Prinzip der Autonomie in der Pflegeethik und im Pflegeleitbild (Anhang B) beschreibt hauptsächlich, dass die Selbstbestimmung der Bewohner eines Pflegeheims bewahrt werden sollte (Fölsch 2022). Da die Bewohnerin des anwendungsorientierten Beispiels bereits bei Einzug in die Einrichtung als nicht mehr geschäftsfähig angesehen wurde, entschied ihr bevollmächtigter Sohn über weitere Angelegenheiten das Pflegeheim betreffend. Mit Hinblick auf die Kündigung des Heimvertrags und des Heimplatzes stellt sich die Frage, inwiefern man die Autonomie der Bewohnerin selbst respektieren kann. Es bestände die Möglichkeit die Bewohnerin über das Vorgehen und die Streitlage aufzuklären und damit eine Art Beratungs-

oder Aufklärungsgespräch durchzuführen, wie auch im Pflegeleitbild der Einrichtung angegeben (Anhang B). In diesem Zuge könnte die Wahl eines gerichtlichen Betreuers angesprochen werden (Lipp 2022). Dieses Gespräch erscheint allerdings als wirkungslos, da die Bewohnerin wie bereits erwähnt schon zu ihrem Einzug durch ihre Demenzerkrankung als nicht mehr geschäftsfähig eingestuft und zusätzlich in der Vergangenheit eine Demenzerkrankung diagnostiziert wurde. Damit ist anzunehmen, dass die Bewohnerin entweder die Situation nicht sinngemäß wahrnehmen würde oder ihre potenziellen Entscheidungen nicht ausreichend abwägen würde, da sie das Ausmaß möglicher Folgen durch ihre Erkrankung nicht mehr einschätzen kann. In diesem Zuge lässt sich außerdem nur vermuten, dass wenn man eine Mutter fragen würde, ob sie statt weiterhin im Pflegeheim zu wohnen, wieder nach Hause zu ihrem Sohn ziehen möchte, diese wohl mit hoher Wahrscheinlichkeit einwilligen würde. Dadurch besteht das Risiko der Eigengefährdung, sollte sie keine ihr gerechte Versorgung erhalten (Lipp 2022).

Dabei würde sich folglich die Frage stellen, ob es für sie selbst das Beste wäre. Diese Frage richtet sich nach dem Prinzip der Fürsorge in der Pflegeethik (Fölsch 2022). Stellt man sich diese Frage im Hinblick auf den drohenden Verlust ihres Heimplatzes, wäre es womöglich das Beste für die Bewohnerin in der Einrichtung zu verweilen. Durch die Unfähigkeit ihres Sohnes, sich allein um die Vermögensbetreuung zu kümmern, lässt darauf schließen, dass die Bewohnerin, sollte sie das Pflegeheim verlassen, nicht ausreichend Versorgung und Pflege erfahren würde, die sie eigentlich benötigt. Gerade aufgrund ihrer Demenz sowie ihres Alters und den damit verbundenen körperlichen Beeinträchtigungen, ist für sie in einer stationären Pflegeeinrichtung am besten gesorgt. Ein weiterer Grund hierfür liegt im Umgang mit demenzerkrankten Menschen. Haben sie sich einmal in einer neuen Umgebung, hier das Pflegeheim, eingelebt, sollte man sie nur im absoluten Notfall aus ihrer gewohnten Umgebung lösen (Knell, Thal, Lipp 2022). Mit einer für die Bewohnerin gerechten Versorgung wäre außerdem ihre Würde geachtet, wie es im einrichtungsinternen Pflegeleitbild verankert ist (Anhang B). Nicht zuletzt, dass selbst in eigener Wohnung die große Wahrscheinlichkeit nach Versorgung durch einen ambulanten Pflegedienst besteht, welcher wiederum mit einer Zahlungspflicht verbunden ist, für welche scheinbar kein Geld vorhanden ist.

Ein weiteres Prinzip das es im Pflegealltag zu beachten gilt, ist das Prinzip des Nichtschadens. Dem Bewohner darf in keiner Weise Schaden zugefügt oder ein Handeln ausgeführt werden, welches Schaden nach sich zieht. Ist dies nicht zu vermeiden soll Schaden und Nutzen abgewogen werden (Fölsch 2022). Bezogen auf das Beispiel bedeutet das, der Nutzen der Kündigung für die Einrichtung muss gegenüber dem Schaden, welcher an der Bewohnerin entstünde, relativiert werden. Hat die Kündigung Erfolg, das Zimmer wird von der Bewohnerin

geräumt und an den Einrichtungsträger herausgegeben, hat dieser erstmal das Ziel erreicht, dass zukünftig keine weiteren Pflege- und Betreuungsleistungen erbracht werden, für die letztendlich kein Entgelt geleistet wird. Das bedeutet die offenen Forderungen steigen erstmal nicht weiter an. Andererseits sind die Außenstände dadurch noch lang nicht getilgt. Der Posten bleibt offen. Der Schaden an der Bewohnerin lässt sich nur vermuten. Sie hat sich im letzten Jahr in der Einrichtung eingelebt und würde aus ihrer gewohnten Umgebung gerissen. Sollte sie im Anschluss ihres Umzugs in beispielsweise eine eigene Wohnung oder Haus, nicht die nötige Versorgung und Pflege erhalten, würde es ihr in dieser Hinsicht schaden und im schlimmsten Falle Schmerzen oder körperliche und seelische Verletzungen bereiten. Das Risiko, dass sie auf sich allein gestellt wäre, da der Sohn scheinbar kein Interesse aufzeigt, wäre nicht zu verantworten und menschenunwürdig.

Zum letzten Prinzip der Gerechtigkeit (Fölsch 2022) ist zu bemerken, dass die Bewohnerin wie alle anderen auch behandelt werden muss. Das bedeutet die Einrichtung müsste auch zukünftig bei hohen Außenständen anderer das gleiche Verfahren anwenden und die Kündigung des Heimvertrags angehen. In dieses Prinzip zählt die Beachtung anderer Personen, welche im Leben der Bewohnerin teilhaben. Das bedeutet auch wenn der Sohn der Bewohnerin als Schuldiger angesehen würde, da er keine Heimentgelte zahlt, ist dieser mit Respekt zu behandeln und Rücksicht auf ihn zu nehmen. Das heißt mit ihm sollte das Gespräch gesucht werden, um Probleme zu erörtern und folglich bestenfalls lösen zu können. Dies fordert wiederum die Bereitschaft des Sohns sich über die Sachlage zu unterhalten sowie offen und ehrlich Schwierigkeiten zu sprechen. Wäre es tatsächlich die Realität und der Sohn würde sich am Vermögen und dem Renteneinkommen seiner Mutter vergreifen, ist jedoch nicht davon auszugehen, dass er einerseits bereit ist, um ein Gespräch zu führen. Andererseits, sollte es doch dazu kommen, er ehrlich über seine Absichten sprechen wird.

Viele der genannten Prinzipie aus der Pflegeethik nach Fölsch (2022) werden gänzlich oder teilweise im Pflegeleitbild der Einrichtung genannt. Daraus lässt sich ableiten, dass zum Beispiel die Würde ihrer Bewohner, deren Selbstbestimmung sowie deren körperliche und gesundheitliche Unversehrtheit an oberster Stelle im Berufsalltag des Personals steht. Dies gilt nicht nur für das Pflegepersonal sondern schließt alles Personal der gesamten Einrichtung mit ein. Eben auch die Führungsebene und Verwaltung, welche letztendlich die Kündigung vorbereiten und aussprechen. Am Ende ergibt sich aus ethischer Sicht das Problem, dass die Bewohnerin in jeder Hinsicht als die Geschadete anzusehen ist. Ihr Vermögen wird nicht pflichtgemäß betreut und nun droht ihr der Verlust ihres Pflegeplatzes und somit die nötige Versorgung, welche ihr tatsächlich durch umgehendes Fachwissen des Personals gerecht wird. Deshalb ist der Sohn als Schuldiger zu deklarieren, weshalb durch rein ethisches Denken

auch allein er sich für seine Taten und Pflichtverletzungen verantworten sollte. Grundlage dafür bietet §266 Abs.1 StGB, in dem es heißt, dass derjenige, der seiner Vermögensbetreuungspflicht nicht nachkommt, sich dadurch strafbar macht. Die Strafe könnte dabei für den Sohn als Geldstrafe oder sogar Freiheitsstrafe angesetzt werden. Das Problem hierbei liegt darin, dass laut StGB allein die Bewohnerin selbst dagegen Klage einreichen kann und nicht die Einrichtung. Allerdings ist der gesundheitliche Zustand der Bewohnerin dabei eine Hürde. Durch ihre Demenzerkrankung ist davon auszugehen, dass sie das Ausmaß der Situation und der Straftat ihres Sohnes nicht vollständig einschätzen kann und es ihr auch nicht mehr möglich ist, bürokratische Unterlagen für eine Klage aufzubereiten. Eine Klage ihrerseits ist somit ausgeschlossen.

Mit Blick auf das Praxisbeispiel ist es deshalb als sinnvoll zu erachten seitens des Betreuungsgerichts einen Betreuerwechsel durchzuführen. Danach wäre der Sohn als Bevollmächtigter in einigen Angelegenheiten seiner Vorsorgevollmacht für die Bewohnerin enthoben. Ein rechtlicher Betreuer ist in diesem Fall von Vorteil, da er subjektiv weiter entscheiden könnte und emotional nicht direkt involviert ist. Dies wird besonders bei demenzerkrankten Personen empfohlen (Lipp 2022). Ein gesetzlicher Betreuer wäre während der Aufgabe, die Angelegenheiten der Bewohnerin zu verwalten, beruflich tätig und leistet dies allein gegen Entgelt. Doch sollte die Bewohnerin tatsächlich über keinerlei Vermögen mehr verfügen kann selbst ein Betreuer nicht ausgezahlt werden. Da dieser jedoch letztendlich Zugriff auf das Vermögen hätte, ermöglicht ihm das als seine berufliche Pflicht, das zukünftige Vermögen und Einkommen der Bewohnerin zu regulieren. Das bedeutet er muss einerseits einen Weg finden offene Schulden bei der Einrichtung abzahlen und gleichzeitig gewissermaßen sich selbst, dennoch gegen Rechnungsstellung, entlohnen (Lipp 2022). In diesem Sinne gilt es als notwendig Zahlungen, wie beispielsweise die Hilfe zur Pflege, direkt auf das Konto der Einrichtung umzuleiten, damit der Sohn keine Möglichkeit besitzt dieses Vermögen weiterhin zu veruntreuen.

6.3 Konzeptvorschlag

Aus den Ergebnissen ist es möglich einen Konzeptvorschlag betreffs des Praxisbeispiels abzuleiten (Anhang D). Dadurch verfügt die Einrichtung, sollte ein ähnlicher Fall gelöst werden müssen, zukünftig über eine konkrete Handlungsanweisung oder überarbeitet ihr eigenes Forderungsmanagement, um es präventiver zu gestalten.

Sobald die Vertragsunterzeichnung mit einem potenziellen neuen Heimbewohner angesetzt ist, sollte sich beim Bewohner selbst oder dessen Angehörigen erkundigt werden, in welcher finanziellen Situation sie sich befinden (Birk 2022). Dabei muss auf die Ehrlichkeit dieser vertraut werden. Der Teil über die Entgelte im Heimvertrag muss ausführlich erläutert und Fragen seitens der Angehörigen beantwortet werden. Definitiv sollte allerdings ein Rentenbescheid sowie Pflegegradbescheid vorliegen, damit eine klare Grundlage zur Deckung der Heimkosten vorhanden ist. Geben Angehörige an, dass angespartes Vermögen nicht ausreichend ist, sollte definitiv an den nächsten Sozialträger verwiesen werden. Es besteht eine Möglichkeit darin, eine Ausführung zu Kontaktdaten darüber den Heimunterlagen beizulegen. Denkbar wäre sich nach ungefähr ein bis zwei Wochen über den aktuellen Stand des Antrags bei den Bevollmächtigten oder beim Sozialamt zu informieren. Dadurch kann ein gewisser Zeitdruck zum Ausdruck gebracht werden.

Ist der Bewohner eingezogen sollte aktiv, bereits nach der ersten Rechnungsstellung an Pflegekasse und Selbstzahler überprüft werden, ob die Forderungen tatsächlich beglichen werden. Generell sollte eine konstante Überprüfung der gesamten offenen Posten der Einrichtung regelmäßig stattfinden. Dies entspricht dabei auch dem Interesse der Führungskräfte, weshalb auch sie von Zeit zu Zeit ins Controlling des Forderungsmanagement übergehen sollten. Werden Forderungen nicht beglichen, sollte schnellstmöglich die erste Mahnung, d.h. freundliche Zahlungserinnerung, versandt werden. Im gleichen Zuge kann bereits das Gespräch mit Angehörigen bzw. Bevollmächtigten telefonisch oder persönlich gesucht werden. Dieser Schritt kann jedoch, beispielsweise bei bisher unbemerkten recht hohen Außenständen, übersprungen und direkt zur Mahnung mit Verzugszinsen und Mahnkosten übergegangen werden. In diesem Zuge wird empfohlen im Schreiben darüber zu informieren, welche rechtlichen Schritte das Unternehmen andernfalls gehen wird, um seine Außenstände einzufordern und dass der Verbraucher Vertragsbruch begangen hat. Unabhängig von der Anzahl der Mahnungsschreiben zu welcher sich die Einrichtung entscheidet, es müssen immer eine Zahlungsfrist oder ein Zahlungstermin angegeben werden und es sollte auf die Angabe der Mahnstufe verzichtet werden.

Folglich sollte individuell vorgegangen werden. Sind Forderungen nicht beglichen aber eine Reaktion seitens des Bevollmächtigten erfolgte, liegt es nahe eine gemeinsame Lösung zum Wohle des Bewohners zu finden und über Lösungen zusprechen sowie diese gegebenenfalls schriftlich festzuhalten. Werden Forderungen nicht gezahlt doch es folgt keine Reaktion auf die Mahnung, kann eine Kündigung des Heimvertrags in Betracht gezogen werden. Folglich muss sofort die Heimaufsichtsbehörde, das Betreuungsgericht und Sozialamt informiert werden. Beim Sozialhilfeträger muss zwingend ein Sozialhilfebedarf für den Bewohner durch die Einrichtung angemerkt werden. Bestenfalls wird dadurch über das Betreuungsgericht ein Betreuerwechsel angefordert, welcher letztlich im Stande ist Unklarheiten sofort oder mit der Zeit zu bereinigen. Für die Einrichtung wäre es hier notwendig in ständigem Kontakt mit dem neuen Betreuer zu stehen, sodass schnellstmöglich eine Lösung für beide Parteien gefunden werden kann. Eine Kündigung sollte aus Rücksicht auf den Bewohner, als eine der letzten Mittel zur Lösung angesehen werden. Erfolgt dennoch eine Kündigung des Heimvertrags, sollten nach Möglichkeit die Medien vermieden werden, da das Risiko schlechter Presse zu hoch ist. Wird die Presse aufmerksam auf das Vorgehen und es werden Anfragen zur Stellungnahme gestellt, muss offen über die Außenstände und gesetzlichen Möglichkeiten gesprochen werden. Letztendlich ist der Einrichtungsträger jedoch dazu gezwungen, die gesamte Einrichtung zum einzelnen Bewohner abzuwägen. Ist absehbar, dass zu hohe Außenstände bereits die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens und damit verbunden das Wohl sowie die Versorgung ihrer gesamten Bewohner zu stark beeinträchtigt, ist die Einrichtung zum Handeln gezwungen.

7. Fazit

Da der Heimvertrag der Einrichtung den Vorgaben des WBVG nachkommt und der Bevollmächtigte der Bewohnerin somit ausführlich über seine Pflichten und Angelegenheiten bezüglich des Heimentgelts, zur Heimvertragsunterzeichnung informiert wurde, kommen Ausreden seinerseits nicht in Frage. Jederzeit war es außerdem möglich mit der Einrichtungsleitung in Kontakt zu treten, um eine Lösung bei finanziellen Problemen zu finden. In Folge dessen, dass jedoch der Sohn weder Interesse noch Reaktion auf Mahnungen und die Kündigung aufzeigte, ist die Kündigung des Heimvertrags wegen Zahlungsverzug durch den Einrichtungsträger auf Grundlage des §7 und §12 WBVG rein rechtlich gültig. Denn genau diese Paragraphen sind wiederum im Heimvertrag verankert. Das eine Kündigung aufgrund eines Zahlungsverzugs gerichtlich durchsetzbar ist unterstützen außerdem bereits erlassene Urteile, wie das des LG Lübeck von April 2024. Aus rein ethischer Sicht ist die Kündigung einer Demenzerkrankten 94-jährigen Bewohnerin kritisch anzusehen. Die Bewohnerin selbst ist in diesem Fall als die Geschadete anzusehen, obwohl ihr Sohn, der Bevollmächtigte, als der Schuldige betrachtet werden kann, da er die Pflicht zur Vermögensbetreuung aufweist. Eine Kündigung der Bewohnerin aus ihrem Zimmer würde allen Prinzipien der Pflegeethik widersprechen, wobei genau diese Aspekte zu einem Großteil Ähnlichkeiten zum Pflegeleitbild des Einrichtungsträgers aufweisen. Am Ende erscheint ein Wechsel des Bevollmächtigten und somit die Beschaffung eines gesetzlichen Betreuers als besonders wirksam. Die ethischen Grundsätze widersprechen dem Vorhaben und Folgen einer Kündigung der Bewohnerin. Langfristig gesehen gerät allerdings durch die hohen Außenstände das Wohl aller anderen Bewohner der Einrichtung in Gefahr. Aus diesem Grund könnte seitens der Einrichtung eine letzte Frist gesetzt werden, in welcher es einen bestimmten Teil der offenen Forderungen zu tilgen gilt, bevor eine tatsächliche Kündigung des Heimvertrags sowie Räumung des Zimmers erfolgt.

8. Abstract

Um offene Forderungen und hohe Außenstände einer stationären Pflegeeinrichtung zu vermeiden benötigt es ein präventives Forderungsmanagement. Doch was passiert, wenn eine Kündigung des Heimvertrags eines Bewohners, aufgrund von Zahlungsverzug, in Betracht kommt, ob dies einer rechtlichen Grundlage bedarf und ob es tatsächlich ethisch vertretbar ist, wurde anhand eines anwendungsorientierten Beispiels analysiert. Dies geschah mit Hilfe einer systematischen Literaturrecherche, mit welcher insgesamt 39 Publikationen in die Ergebnisse einbezogen werden konnten.

Als Einrichtung kann man verschiedene Maßnahmen im Forderungsmanagement zur Vorbeugung von hohen Außenständen vornehmen. Beispielsweise die Optimierung des Mahnwesens und Verbesserung hinsichtlich der Reaktionsfähigkeit. Kommt es dennoch zu hohen offenen Forderungen bei einem Bewohner kann zwischen vorgerichtlichen und gerichtlichen Maßnahmen entschieden bzw. vorgegangen werden. Die Ergebnisse zeigen, dass eine Kündigung des Heimvertrags durch die Einrichtungsleitung auf Grundlage des §7 und §12 WBVG, welche außerdem im einrichtungsinternen Heimvertrag verankert sind, rechtens ist. Unterstützt wird dies durch bereits erlassene Urteile zu ähnlichen Fällen, zum Beispiel das Urteil des LG Lübeck vom 25.4.2024 (AZ: 5 O 197/23).

Bezogen auf das Praxisbeispiel ist anzunehmen, dass selbst diese Kündigung gerichtlich akzeptiert wird und die Bewohnerin ihr Zimmer räumen muss. Allerdings widerspricht sich diese Maßnahme der Einrichtung mit deren Pflegeleitbild und den Prinzipien der Pflegeethik. Aus diesem Grund wird eine Einigung auf eine letzte Zahlungsfrist vorgeschlagen, in dem ein bestimmter Teil der offenen Forderungen getilgt werden muss, bevor die Bewohnerin tatsächlich ihren Heimplatz aufgeben muss.

Literaturverzeichnis

Ado, Ampofo (2016): Betriebswirtschaftliche Grundlagen für Mediziner und medizinisches Fachpersonal. Wiesbaden Springer Gabler.

AOK (2011): Versorgungsvertrag für vollstationäre Pflege nach §72 SGB XI. Online zu finden unter: https://www.aok.de/gp/fileadmin/user_upload/Pflege/Stationaere_Pflege/Vollstationaere_Pflege/sac_pflege_vollstat_muster_vv_01_08_2011.pdf (zuletzt aufgerufen am 18.08.2024)

AOK (2024): Planung der Leistungen und Entgelte. Budgetverhandlungen in der Somatik. Online zu finden unter: <https://www.aok.de/gp/krankenhaus/verguetung-drg/budgetverhandlungen> (zuletzt abgerufen am 24.07.2024)

Birk, Ullrich (2020): Bei offenen Forderungen rechtssicher agieren. Altenheim Lösungen fürs Management, Vincentz Network Heft 8-2020, Jahrgang (59)

Birk, Ullrich (2024): Das Einfordern optimieren. Altenheim Lösungen fürs Management, Vincentz Network Heft 6-2024, Jahrgang (46)

Bundesgerichtshof (2019): Urteil. Aktenzeichen III ZR 38/18. Online zu finden unter: <https://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&sid=3bc502fb38a1fd1910b438a4116e8e74&nr=93426&anz=44&pos=4> (zuletzt aufgerufen am 15.08.2024)

Bundesministerium der Justiz (1896): Bürgerliches Gesetzbuch. BGB. Online zu finden unter: <https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/BJNR001950896.html#BJNR001950896BJNG000102377> (zuletzt aufgerufen am 27.07.2024)

Bundesministerium der Justiz (1998): Strafgesetzbuch. StGB. Online zu finden unter: <https://www.gesetze-im-internet.de/stgb/BJNR001270871.html#BJNR001270871BJNG000102307> (zuletzt aufgerufen am 25.07.2024)

Bundesministerium der Justiz (2003): Sozialgesetzbuch (SGB) Zwölftes Buch (XII). Sozialhilfe (Artikel des Gesetzes vom 27. Dezember 2003, BGBl. I S.3022). §80 Rahmenverträge. Online zu finden unter: https://www.gesetze-im-internet.de/sgb_12/_80.html (zuletzt aufgerufen am 09.08.2024)

Bundesministerium der Justiz (1994): Sozialgesetzbuch (SGB) – Elftes Buch (XI) – Soziale Pflegeversicherung (Artikel 1 des Gesetzes vom 26. Mai 1994, BGBl. I S. 1014). §72 Zulassung zur Pflege durch Versorgungsvertrag. Online zu finden unter: https://www.gesetze-im-internet.de/sgb_11/_72.html (zuletzt aufgerufen am 18.08.2024)

Bundesministerium der Justiz (2009): Gesetz zur Regelung von Verträgen über Wohnraum mit Pflege- oder Betreuungsleistungen. Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz – WBVG. Online zu finden unter: <https://www.gesetze-im-internet.de/wbvg/BJNR231910009.html> (zuletzt aufgerufen am 24.07.2024)

Bundesministerium der Justiz (2023): Vorsorgevollmacht/Betreuungsverfügung. Formular: Vorsorgevollmacht. Online zu finden unter:

https://www.bmj.de/DE/service/formulare/form_vorsorgevollmacht/form_vorsorgevollmacht_node.html (zuletzt abgerufen am 17.06.2024)

Bundesministerium der Justiz (Stand Mai 2024): Sozialgesetzbuch (SGB) – Elftes Buch (XI) – Soziale Pflegeversicherung (Artikel 1 des Gesetzes vom 26. Mai 1994, BGBl. I S.1014): Online zu finden unter: https://www.gesetze-im-internet.de/sgb_11/BJNR101500994.html (zuletzt aufgerufen am 10.06.2024)

Bundesministerium der Justiz (Stand Mai 2024): Sozialgesetzbuch (SGB) – Zwölftes Buch (XII) – Sozialhilfe – Artikel 1 des Gesetzes vom 27. Dezember 2003, BGBl. S.3022: Online zu finden unter: https://www.gesetze-im-internet.de/sgb_12/BJNR302300003.html (zuletzt aufgerufen am 10.06.2024)

Bundesministerium für Gesundheit (2024): Leistungen bei Pflegegrad 1. (Stand: 15. Februar 2024). Online zu finden unter: <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/pflege-zu-hause/leistungen-bei-pflegegrad-1> (zuletzt aufgerufen am 08.08.2024)

Bundesministerium für Gesundheit (2023): Das ändert sich 2024 in Gesundheit und Pflege. (Stand: 15. Dezember 2023). Online zu finden unter: <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/presse/pressemitteilungen/das-aendert-sich-2024-in-gesundheit-und-pflege-pm-15-12-23> (zuletzt aufgerufen am 08.08.2024)

Bundesministerium für Gesundheit (2020): Das deutsche Gesundheitssystem. Leistungsstark. Sicher. Bewährt. Online zu finden unter: https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5_Publikationen/Gesundheit/Broschueren/200629_BMG_Das_deutsche_Gesundheitssystem_DE.pdf (zuletzt aufgerufen am 08.07.2024)

Dennerlein, Birgitta (2022): Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung. Mit Debitoren- und Kreditorenmanagement. ©Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2022 Online zu finden unter: <https://link.springer.com/book/10.37307/b.978-3-503-20628-5> (zuletzt aufgerufen am: 14.08.2024)

Döring, Nicola, & Bortz, Jürgen (2015). Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler (5. Auflage). Berlin, Heidelberg: Springer.

Fenner, Dagmar (2020): Ethik. (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage 2020 1. Auflage 2008.) © 2020 · Narr Francke Attempto Verlag GmbH + Co. KG, Tübingen Online zu finden unter: <https://elibrary.utb.de/doi/book/10.36198/9783838553160> (zuletzt aufgerufen am 10.07.2024)

Fölsch, Doris (2022): Ethik in der Altenpflege. Ethische Grundsätze als Wegweiser und Hilfe für die Pflegepraxis. (2. Auflage) facultas Verlag, Wien. Online zu finden unter: <https://elibrary.utb.de/doi/book/10.24989/9783991115786> (zuletzt abgerufen am 17.06.2024)

Grabow, Jan (2023): Wann ist die Grenze des Zumutbaren erreicht? Care konkret , Vincentz Network Heft 38-2023, Jahrgang (26)

Hopfenitz, Dominique (2014): Praxishandbuch Forderungsmanagement. Finanzielle Spielräume schaffen und erhalten. Vincentz Network, Hannover

Howald, Bert (2018): Haftungsrecht für die Pflege. Zivil- und Strafrecht für die Lehre und Praxis (1. Auflage). W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Klewer, Jörg (2020): Projekt-, Bachelor- und Masterarbeiten. Von der Themenfindung bis zur Fertigstellung. 2. Auflage. Springer, Berlin

- Klie Prof. Dr., Thomas (2024): Zur Kündigung und Räumung bei Entgeltrückständen. *Altenheim Lösungen fürs Management, Vincentz Network Heft 2-2024, Jahrgang (46)*
- Knell, Sebastian & Thal, Dietmar & Lipp, Volker (2022): *Demenz. Naturwissenschaftliche, rechtliche und ethische Aspekte.* (1. Auflage). Verlag Karl Alber – ein Verlag in der Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG, Baden-Baden. Online zu finden unter: https://www.nomos-elibrary.de/10.5771/9783495999370.pdf?download_full_pdf=1&page=1 (zuletzt aufgerufen am 18.08.2024)
- Korn, Artur (2024): *Urteile und Beschlüsse. Schutz vor der Räumung. Altenheim Lösungen fürs Management, Vincentz Network Heft 8-2024, Jahrgang (46)*
- Kostorz, Peter (2020): *Basiswissen Gesundheitsrecht.* Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin
- Leonhardt, Rochus (2019): *Lehrwerk Evangelische Theologie. Band 6. Evangelische Verlagsanstalt GmbH, Leipzig.* Online zu finden unter: <https://elibrary.utb.de/doi/epdf/10.36199/9783374054879> (zuletzt abgerufen am 17.06.2024)
- Liebmann, Annette (2016): *Triftige Gründe: Wann ein Pflegeheim einem Bewohner kündigen darf.* Sozialverband VdK Deutschland e.V. Online zu finden unter: <https://www.vdk.de/aktuelles/tipp/triftige-gruende-wann-ein-pflegeheim-einem-bewohner-kuendigen-darf/> (zuletzt aufgerufen am 09.08.2024)
- Landgericht Lübeck, Rechtsdepesche Juli/August (2024): *LG LÜBECK VOM 25.4.2024 – 5 O 197/23 Räumungsklage eines Pflegeheimzimmers wegen Mietrückständen.* Online zu finden unter: <https://www.rechtsdepesche.de/issue/juli-august-2024/> (zuletzt aufgerufen am 15.08.2024)
- Müller, Rudolf H. (2018): *Erfolgreiches Forderungsmanagement. Strategie. Risikomanagement. Liquiditätsmanagement.* 2. Auflage. Wiesbaden, Springer Gabler
- Oberverwaltungsgericht NRW (2023): *12 B 1369/22 vom 16.02.2023.* Online zu finden unter: https://www.justiz.nrw.de/nrwe/ovgs/ovg_nrw/j2023/12_B_1369_22_Beschluss_2023_0216.html (zuletzt aufgerufen am 16.08.2024)
- Schmidhube, Martina (Hrsg.) & Frewer, Andreas (Hrsg.) & Klotz, Sabine (Hrsg.) & Bielefeldt, Heiner (Hrsg.) (2019): *Menschenrechte für Personen mit Demenz: soziale und ethische Perspektiven. Menschenrechte in der Medizin ; Band 7, Bielefeldt.* Online zu finden unter: <https://elibrary.utb.de/doi/epdf/10.5555/9783839444955> (zuletzt aufgerufen am 18.08.2024)
- Schmidt, Simone (2016): *Das QM -Handbuch. Pflegeleitbild und Pflegekonzept.* Online zu finden unter: https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-662-49868-2_12.pdf (zuletzt aufgerufen am 05.08.2024)
- Schneider, Karsten (2014): *Professionelles Forderungsmanagement. Rechtliche Grundlagen und Praxis des Inkassogeschäfts (2. Auflage).* Schäffer-Poeschel Verlag, Stuttgart
- Verband der Ersatzkassen e.V. (2023): *Fragen & Antworten zu den Auswirkungen des GVWG auf Pflegebedürftige. (Stand 10. Januar 2023).* Online zu finden unter: https://www.vdek.com/content/dam/vdeksite/LVen/SAA/Fokus-themen/Pflege/2023_01_10_Eigenanteile_Pflegebed%c3%bcrftige_FAQ_aktualisiert.pdf (zuletzt aufgerufen am 09.08.2024)

Anhangsverzeichnis

Anhang A: Einrichtungsinterner Heimvertrag

Heimvertrag des Katharinenhof, Haus Quellenhof für Pflegegrad II

Zwischen

KATHARINENHOF®

Seniorenwohn- und Pflegeanlage Betriebs-GmbH

Mecklenburgische Straße 57, 14197 Berlin

(im folgendem kurz „Träger“ genannt)

und

KATHARINENHOF® WOHNPARK IN WARMBAD, HAUS QUELLENHOF

Am Kurpark 1, 09429 Wolkenstein

(im folgendem kurz „Heim“ genannt)

und

Nachname, Vorname

Straße Nr., PLZ Ort

(im Folgenden kurz „Bewohner*“ genannt)

vertreten durch Paula Mustermann, Musterstraße Nr., PLZ Musterhausen

wird hiermit der nachstehende

Heimvertrag

mit pflegebedürftigen Bewohnern,

die Leistungen der vollstationären Pflege der Pflegeversicherung nach § 43 Elftes Buch Sozialgesetzbuch (SGB XI) in Anspruch nehmen, geschlossen.

I. Einleitung

Das Heim führt das Haus als Dienstleistungsbetrieb unter Wahrung der Würde der Heimbewohner. Vertrauensgrundlage für eine gute Zusammenarbeit ist eine sensible und an den Bedürfnissen der Bewohner orientierte Gestaltung der Pflege. Das Heim bemüht sich, dafür zu sorgen, dass die Heimbewohner im Geiste friedlicher Nachbarschaft und gegenseitiger Rücksichtnahme zusammenleben. Der Bewohner wird in diesem Sinne sein Leben in der Heimgemeinschaft führen und die Bemühungen des Heimes nach Kräften unterstützen.

Das Heim ist durch einen Versorgungsvertrag mit den Pflegekassen gemäß §§ 72, 73 SGB XI zur Erbringung vollstationärer Pflegeleistungen zugelassen. Der Inhalt des Versorgungsvertrages, die Bestimmungen der Pflegesatz- und Entgeltvereinbarungen mit den Pflegekassen und den Sozialhilfeträgern sowie die Regelungen des Landesrahmenvertrages nach § 75 SGB XI sind für das Heim verbindlich und können vom Bewohner in der Einrichtung eingesehen werden.

Mit dem Ziel, eine bewohnergerechte Versorgung und Pflege zu gewährleisten, werden die nachfolgenden Rechte und Pflichten zwischen dem Heim und dem Bewohner vereinbart, der vollstationäre Pflege nach § 43 SGB XI in Anspruch nimmt.

Grundlage dieses Vertrages sind die schriftlichen Informationen, die dem Bewohner vor Vertragsschluss ausgehändigt wurden. Gegenüber diesem Informationsstand ergeben sich im Vertrag keine Änderungen.

* Mit „Bewohner“ ist sowohl die Männlichkeits- als auch die Weiblichkeitsform erfasst.

II. Allgemeine Leistungsbeschreibung des Hauses

Im Mittelpunkt aller unserer Bemühungen um Pflege und Betreuung stehen die pflegebedürftigen Menschen. Wir sind darum bemüht, alle Bewohnerinnen und Bewohner sowohl in ihrer Selbständigkeit zu fördern als auch dort tatkräftig zu unterstützen, wo qualifizierte Hilfe notwendig ist, weil die eigene Kraft nicht mehr ausreicht.

Wir sind eine anerkannte und zugelassene Pflegeeinrichtung und Vertragspartner der Pflegekassen sowie der Sozialhilfeträger. Unsere Leistungen erstrecken sich von der Pflege über die Betreuung und die hauswirtschaftliche Versorgung. Die einzelnen Pflege- und Betreuungsleistungen stimmen wir mit den pflegebedürftigen Menschen ab, damit sie dem jeweiligen Bedarf entsprechen. Wir bieten qualifizierte Leistungen nicht nur im Bereich der Körperpflege, sondern selbstverständlich auch bei der Betreuung von z.B. altersverwirrten Menschen. Wir sind uns bewusst, dass mit dem Einzug in ein Pflegeheim die Sicherheit gesucht wird, auch in der letzten Lebensphase gut umsorgt zu sein.

Regelmäßige Betreuungsangebote sollen sowohl den Alltag abwechslungsreich gestalten helfen als auch die Kontakte zu anderen Bewohnerinnen und Bewohnern fördern. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen zur Gestaltung auf, da uns sehr daran gelegen ist, unsere Angebote daran auszurichten, dass Ihnen sowohl Vertrautes als auch Neues geboten wird.

Unser Angebot an Speisen und Getränken berücksichtigt sowohl die regionale Küche als auch die besonderen Anforderungen der Ernährung im Alter. Mit den Mahlzeiten verbinden wir nicht nur die reine Nahrungsaufnahme, sondern auch immer den gemeinschaftlichen Kontakt. Die Mahlzeiten werden zu folgenden Zeiten in unserem Haus serviert:

Frühstück: 7.30 Uhr – 10.00 Uhr

Mittagessen: 11.30 Uhr – 13.00 Uhr

Kaffee: 14.30 Uhr – 15.30 Uhr

Abendbrot: 17.30 Uhr – 19.00 Uhr

Denjenigen, die auf Grund ihrer Pflegebedürftigkeit oder einer Erkrankung nicht an den Mahlzeiten in der Wohnbereichsküche teilnehmen können, servieren wir gerne auf dem Zimmer.

In einigen wenigen Fällen geraten wir mit unseren Möglichkeiten und der personellen und technischen Ausstattung an Grenzen. Insofern können wir eine Aufnahme nicht anbieten für Personen entsprechend der Anlage 4 „Gesonderte Vereinbarung gem. § 8 Abs. 4 WBVG über den Ausschluss einer Anpassungsverpflichtung bei veränderten Pflege- und Betreuungsbedarfen.“

Unsere Einrichtung ist ruhig, aber verkehrsgünstig gelegen. Öffentliche Verkehrsmittel erreichen Sie in nur 150 Meter Entfernung. Einkaufsmöglichkeiten bestehen im Umfeld und sind in wenigen Minuten erreichbar.

Selbstverständlich bieten wir auch ein verlässliches Wohnangebot. Angeboten werden sowohl Einzelzimmer als auch Doppelzimmer, damit die persönlich angestrebte Wohnform auch möglich ist. So erleben wir häufig, dass der Kontakt in einem Doppelzimmer helfen kann, um einer Vereinsamung vorzubeugen. Alle unsere Zimmer sind mit ansprechenden und gut zugänglichen Sanitärbereichen ausgestattet, zusätzlich stehen moderne Pflegebäder zur Verfügung. Selbstverständlich können Sie auch die unterschiedlichen Gemeinschafts- und Gruppenräume sowie die Außenanlage nutzen.

Für uns ist es von besonderer Bedeutung, dass wir mit Ihnen und Ihren Angehörigen möglichst genau besprechen, welche Unterstützung Sie benötigen und wünschen. Je genauer wir dies wissen, umso besser können wir Ihre Erwartungen erfüllen. Wir nehmen

uns gerne die Zeit, um Ihnen ganz konkret erläutern zu können, ob und wie wir Ihre Erwartungen erfüllen können. Hierzu gehört auch, welchen Wohnraum wir Ihnen anbieten können.

Gerne informieren wir Sie auch über die Ergebnisse der Qualitätsprüfung unserer Einrichtung. Die beigefügte Übersicht stellt die Ergebnisse in übersichtlicher Form dar. Für weitere Erläuterungen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

III. Unterkunft und Verpflegung

§ 1 Unterkunft

(1) Das Heim überlässt dem Bewohner ab _____ im Hause KATHARINENHOF Wohnpark in Warmbad, Haus Quellenhof, Am Kurpark 1, 09429 Wolkenstein *das Doppelzimmer* Nr. _____ .

Das *Zimmer* hat eine Wohnfläche von _____ m² und befindet sich im _____ .
Wohnbereich.

Das Zimmer ist wie folgt ausgestattet:

- ~~Balkon~~
- *Bad mit Waschbecken, Spiegel, Toilette und Dusche*
- *Hausnotrufanlage*
- *Telefonanschluss*
- *Fernsehanschluss*
- *teilmöbliert mit Pflegebett, Nachttisch, Schrank, Stühle(n), Kommode und Gardinen*

Der Bewohner hat darüber hinaus das Recht zur Mitbenutzung der für alle Bewohner vorgesehenen Räume und Einrichtungen des Heimes (*Aufenthaltsraum, Außenanlage, Therapieraum/Andachtsraum, Balkone, Sitzecken, Wohnbereichsküchen und Cafeteria*) .

(2) Die Unterkunftsleistungen umfassen außerdem:

- a) die regelmäßige Reinigung des Wohnbereiches, der Gemeinschaftsräume, Funktionsräume, Küche und übrigen Räume,
- b) Heizung, die Versorgung mit bzw. Entsorgung von Wasser und Strom sowie Abfall,
- c) die Instandhaltung des Wohnraums mit Ausnahme der aufgrund schuldhafter, vertragswidriger Abnutzung durch den Bewohner erforderlichen Instandsetzung,
- d) Wartung und Unterhaltung der Gebäude, der technischen Anlagen und der Außenanlagen sowie der Gebäudeausstattung und der Einrichtungsgegenstände, soweit letztere nicht vom Bewohner eingebracht wurden.

Näheres zum Inhalt der Unterkunftsleistungen ergibt sich aus den leistungsbezogenen Regelungen des jeweils gültigen Landesrahmenvertrages gemäß § 75 SGB XI, siehe Anlage Nr. 1.

(3) Dem Bewohner werden Zimmerschlüssel / Schrankschlüssel / Schrankfachschlüssel gegen Quittung übergeben. Der Verlust eines ausgehändigten Schlüssels ist der Heimleitung unverzüglich mitzuteilen. Bei Schlüsselverlust haftet der Bewohner im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften.

(4) Der Bewohner kann seinen Raum auch mit eigenen Gegenständen ausstatten. Von den Gegenständen darf keine Gefährdung ausgehen und sie dürfen die Betreuungs- und Pflegeabläufe nicht behindern. Wird ein Zimmer von mehr als einem Bewohner bewohnt, sind auch die Wünsche der Mitbewohner zu beachten. In Zweifelsfällen entscheidet die Heimleitung nach pflichtgemäßer Prüfung der berechtigten Interessen der Bewohner.

(5) Die Aufstellung und Benutzung elektrischer Heiz- und Kochgeräte sowie sonstiger

Geräte, die eine Brandgefahr darstellen können, bedürfen einer jederzeit widerruflichen Zustimmung des Heims. Der Bewohner stellt sicher, dass die von ihm eingebrachten Elektrogeräte jederzeit in einem technisch einwandfreiem Zustand sind, soweit dies zur Verhinderung von Brand- und Verletzungsgefahren in der Einrichtung erforderlich ist.

(6) Der Bewohner ist ohne Zustimmung des Heimes nicht berechtigt, an heimeigenen baulichen oder technischen Einrichtungen und Geräten wie Klingel, Telefon, Lichtstrom, Gemeinschaftsantenne usw. Änderungen vorzunehmen oder vornehmen zu lassen.

(7) Die Haltung von Tieren bedarf der vorherigen Zustimmung der Einrichtung.

§ 2 Wäscheversorgung

(1) Das Heim stellt dem Bewohner

- Bettwäsche, Kopfkissen, Zudecke
- Handtücher/Gästetücher
- Badetücher
- Waschlappen

zur Verfügung. Die persönliche Wäsche, die der Bewohner mitbringt, muss mit dem Vor- und Familiennamen des Bewohners gekennzeichnet sein (waschbare Wäscheetiketten). Sind die Wäschestücke nicht gekennzeichnet, kann die Einrichtung aus haftungsrechtlichen Gründen das Waschen dieser Wäschestücke ablehnen.

(2) Näheres zum Inhalt der Leistungen im Rahmen der Wäscheversorgung ergibt sich aus den leistungsbezogenen Regelungen des jeweils gültigen Landesrahmenvertrages gemäß § 75 SGB XI, siehe Anlage Nr. 1 sowie der Anlage 5 „Vereinbarung über Zusatzleistungen“.

§ 3 Verpflegungsleistungen des Heims

(1) Die Speise- und Getränkeversorgung durch das Heim umfasst die Zubereitung und Bereitstellung von Speisen und Getränken.

(2) Kalt- und Warmgetränke (Wasser, Kaffee, Tee,) stehen dem Bewohner jederzeit in unbegrenzter Menge zur Deckung des eigenen Bedarfs zur Verfügung.

(3) Ein bedarfsgerechtes, abwechslungsreiches und vielseitiges Speisenangebot wird zur Verfügung gestellt. Das Heim bietet dem Bewohner täglich drei Mahlzeiten, bestehend aus Frühstück, Mittag- und Abendessen, zwei Zwischenmahlzeiten am späten Vormittag und am späten Abend sowie Nachmittagskaffee/-tee an.

(4) Diätetische Lebensmittel wie z.B. Sondennahrung, die nach den Arzneimittelrichtlinien Leistungen nach dem SGB V (Gesetzliche Krankenversicherung) darstellen, sind nicht Gegenstand der Verpflegungsleistung des Heims.

(5) Näheres zum Inhalt der Verpflegungsleistungen ergibt sich aus den leistungsbezogenen Regelungen des jeweils gültigen Landesrahmenvertrages gemäß § 75 SGB XI, siehe Anlage Nr. 1.

IV. Allgemeine Pflegeleistungen

und zusätzliche Betreuung und Aktivierung nach § 43b SGB XI

§ 4 Allgemeine Pflegeleistungen

Das Heim erbringt im Rahmen der vollstationären Versorgung nach § 43 SGB XI Leistungen der Pflege einschließlich der Betreuung und der medizinischen Behandlungspflege (allgemeine Pflegeleistungen).

§ 5 Leistungen der Pflege

(1) Für den Bewohner werden mit dem Ziel der Förderung der selbstständigen Lebensführung die im Einzelfall erforderlichen Hilfen bei Aktivitäten der Selbstversorgung und der Mobilität erbracht. Zu den Aktivitäten der Selbstversorgung zählen insbesondere die Körperpflege, das An- und Auskleiden, Essen und Trinken sowie die Darm- und Blasenentleerung. Zu den Aktivitäten der Mobilität zählen

insbesondere der Positionswechsel im Bett, das Umsetzen und das Sich-Fortbewegen in der Einrichtung. Die Hilfen können in der Anleitung, Unterstützung, Beaufsichtigung oder der teilweisen oder vollständigen Übernahme einer solchen Aktivität bestehen.

(2) Näheres zum Inhalt der Leistungen der Pflege ergibt sich aus den leistungsbezogenen Regelungen des jeweils gültigen Landesrahmenvertrages gemäß § 75 SGB XI, siehe Anlage Nr. 1.

§ 6 Leistungen der medizinischen Behandlungspflege

(1) Die Einrichtung erbringt Leistungen der medizinischen Behandlungspflege durch das Pflegepersonal. Bei den Leistungen der medizinischen Behandlungspflege handelt es sich um pflegerische Maßnahmen im Zusammenhang mit ärztlicher Therapie und Diagnostik (z.B. Verbandswechsel, Wundversorgung, Einreibung, Medikamentengabe etc.), für deren Veranlassung und Anordnung der jeweils behandelnde Arzt des Bewohners zuständig ist. Die ärztlichen Leistungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

(2) Die Leistungen der medizinischen Behandlungspflege werden unter der Voraussetzung erbracht, dass

- sie vom behandelnden Arzt veranlasst wurden und im Einzelfall an das Pflegepersonal delegierbar sind,
- die persönliche Durchführung durch den behandelnden Arzt nicht erforderlich ist und
- der Bewohner mit der Durchführung der ärztlich angeordneten Maßnahmen durch Mitarbeiter des Heims einverstanden ist.

(3) Näheres zu den Leistungen der medizinischen Behandlungspflege ergibt sich aus den leistungsbezogenen Regelungen des jeweils gültigen Landesrahmenvertrages gemäß § 75 SGB XI, siehe Anlage Nr. 1.

(4) Die Leistungen der medizinischen Behandlungspflege als Bestandteil der nach dem SGB XI zu erbringenden pflegerischen Versorgung werden durch die Einrichtung erbracht und durch das Entgelt für allgemeine Pflegeleistungen abgegolten, sofern es sich nicht um Leistungen aufgrund eines besonders hohen Versorgungsbedarfs im Sinne des § 37 Absatz 2 SGB V oder sonst um Leistungen wie etwa bei der Palliativversorgung nach § 37b SGB V handelt, für die auf der Grundlage einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung Anspruch gegen die Krankenkasse besteht.

§ 7 Leistungen der Betreuung nach § 43 SGB XI

(1) Das Heim erbringt die nach Art und Schwere der Pflegebedürftigkeit notwendigen Leistungen der Betreuung. Durch Leistungen der Betreuung soll der Hilfebedarf bei der persönlichen Lebensführung und bei der Gestaltung des Alltages ausgeglichen werden, soweit dies nicht durch das soziale Umfeld (z.B. Angehörige und Betreuer) geschehen kann. Das Heim unterstützt den Bewohner im Bedarfsfall bei Inanspruchnahme ärztlicher, therapeutischer oder rehabilitativer Maßnahmen auch außerhalb der Pflegeeinrichtung (z.B. durch die Planung eines Arztbesuches).

Es fördert den Kontakt des Bewohners zu den ihm nahe stehenden Personen sowie seine soziale Integration. Das Heim bietet Unterstützung im Umgang mit Ämtern und Behörden an.

(2) Der Bewohner kann an Gemeinschaftsveranstaltungen des Heimes teilnehmen. Bei diesen handelt es sich um Veranstaltungen zur Förderung des Gemeinschaftslebens und Angebote zur Tagesgestaltung.

(3) Der Bewohner ist außerdem berechtigt, an kulturellen und gesellschaftlichen Veranstaltungen des Heims (z.B. Konzerte, Vorträge etc.) teilzunehmen. Soweit diese

Veranstaltungsangebote nicht ausschließlich mit personellen und sächlichen Mitteln der Einrichtung erbracht werden, kann ein Kostenbeitrag erhoben werden, der zusammen mit dem Veranstaltungshinweis bekannt gegeben wird.

(4) Näheres zum Inhalt der Leistungen der Betreuung ergibt sich aus den leistungsbezogenen Regelungen des jeweils gültigen Landesrahmenvertrages gemäß § 75 SGB XI, siehe Anlage Nr. 1.

§ 8 Zusätzliche Betreuung und Aktivierung nach § 43b SGB XI

(1) Für pflegebedürftige Bewohner erbringt das Heim zusätzliche Leistungen der Betreuung und Aktivierung, die über die nach Art und Schwere der Pflegebedürftigkeit notwendige Versorgung nach § 7 hinausgehen.

(2) Leistungen der zusätzlichen Betreuung und Aktivierung sind Maßnahmen, die das Wohlbefinden, den physischen Zustand oder die psychische Stimmung der betreuten Menschen positiv beeinflussen können. Das zusätzliche Betreuungs- und Aktivierungsangebot umfasst die Motivation, Betreuung und Begleitung zum Beispiel bei folgenden Alltagsaktivitäten:

- Malen und Basteln
- Handwerkliche Arbeiten und leichte Gartenarbeiten
- Haustiere füttern und pflegen
- Kochen und Backen
- Anfertigung von Erinnerungsalben oder -ordnern
- Musik hören, musizieren, singen
- Brett- und Kartenspiele
- Spaziergänge und Ausflüge

- Bewegungsübungen und Tanzen in der Gruppe
- Besuch von kulturellen Veranstaltungen, Sportveranstaltungen, Gottesdiensten
- Lesen und vorlesen
- Fotoalben anschauen

Das Heim wird die Auswahl der Angebote so vornehmen, dass dem Ziel der Aktivierung Rechnung getragen wird.

(3) Mit den Pflegekassen ist unabhängig vom Pflegegrad gemäß § 15 SGB XI ein Vergütungs-zuschlag für diese zusätzlichen Leistungen in Höhe von 6,71 € / Tag vereinbart worden. Der Zuschlag wird vollständig von der Pflegekasse getragen. Im Falle der privaten Pflegeversicherung erstattet diese den Zuschlag, im Falle der Beihilfe- oder Heilfürsorgeberechtigung jedoch nur anteilig im Rahmen des vereinbarten Versicherungsschutzes.

V. Zusatzleistungen und betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen

§ 9 Zusatzleistungen

Das Heim und der Bewohner können über das Maß des Notwendigen hinausgehende zusätzliche pflegerisch-betreuende Leistungen sowie besondere Komfortleistungen bei Unterkunft und Verpflegung gegen Entgelt als Zusatzleistungen nach § 88 SGB XI gesondert schriftlich vereinbaren.

§ 10 Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen

Der Betrieb eines Heims erfordert Investitionsaufwendungen. Dies sind insbesondere die Kosten der Anschaffung oder der Pacht bzw. Miete des Gebäudes, der Außenanlagen, der technischen Anlagen und der Ausstattung der Einrichtung unter Einschluss der Kapitalkosten, die Kosten der Instandhaltung sowie Miete, Pacht oder Erbbauzinsen für das Grundstück.

Den nicht durch öffentliche Förderung gedeckten Teil der betriebsnotwendigen Investitionsaufwendungen stellt das Heim den Bewohnern auf Grundlage der von der zuständigen Landesbehörde erteilten Zustimmung nach § 82 Absatz 3 SGB XI gesondert in Rechnung.

VI. Entgelte

§ 11 Entgelte für die einzelnen Leistungen

(1) Die Entgelte für Unterkunft, Verpflegung und allgemeine Pflegeleistungen werden in den Vereinbarungen zwischen den Pflegekassen, den Sozialhilfeträgern und dem Heim nach §§ 85, 87 SGB XI festgelegt. Bei Änderung der Vergütungsvereinbarungen haben sowohl der Bewohner wie auch das Heim Anspruch auf Anpassung dieses Vertrages nach Maßgabe des § 15.

(2) Das Entgelt für Unterkunft beträgt 20,03 € / Tag.

(3) Das Entgelt für Verpflegung beträgt 6,41 € / Tag. Nimmt der Bewohner aufgrund seines Gesundheitszustandes, von der gelegentlichen Verabreichung von Getränken abgesehen, ausschließlich Sondenkost zu sich, deren Kosten von der Krankenkasse bzw. privaten Krankenversicherung getragen werden, so gilt ein um den ersparten Verpflegungsaufwand täglich vermindertes Entgelt ab dem Zeitpunkt des Beginns der ausschließlichen Versorgung mit Sondenkost auf der Grundlage einer privatrechtlichen Vereinbarung zwischen Heim und dem Bewohner.

(4) Das Entgelt für die allgemeinen Pflegeleistungen (Pflegesatz) richtet sich nach dem Versorgungsaufwand, den der Bewohner nach Art und Schwere seiner Pflegebedürftigkeit benötigt. Die Pflegesätze sind entsprechend den fünf Pflegegraden eingeteilt.

Der Pflegesatz beträgt

- in Pflegegrad 1	61,47	€ / Tag
- in Pflegegrad 2	78,81	€ / Tag
- in Pflegegrad 3	94,99	€ / Tag
- in Pflegegrad 4	111,85	€ / Tag
- in Pflegegrad 5	119,41	€ / Tag
- zuzüglich Ausbildungskosten 1	0,00	€ / Tag
- zuzüglich Ausbildungskosten 2	4,08	€ / Tag

Auf Grundlage der bei Abschluss dieses Vertrages aktuellen Zuordnung des Bewohners zum **Pflegegrad 2** beträgt der Pflegesatz *zuzüglich Ausbildungskosten* zurzeit 82,89 € / täglich.

Bewilligt die Pflegekasse / die Pflegeversicherung aufgrund eines bei Einzug bereits gestellten Antrages des Bewohners Leistungen eines höheren Pflegegrades, ist das Heim berechtigt, eine Nachberechnung vorzunehmen. Mit der Nachberechnung wird die Differenz zwischen dem bisher vereinbarten Pflegesatz und dem Pflegesatz des höheren Pflegegrades ab dem Zeitpunkt in Rechnung gestellt, ab welchem der Bewohner zum Bezug der Leistungen des höheren Pflegegrades berechtigt ist, längstens jedoch ab Einzug. Für die Nachzahlung wird Absatz 6 entsprechend

angewendet. Im Falle der Zuordnung zu einem niedrigeren Pflegegrad gilt § 14 Absatz 5 entsprechend.

(5) Im Pflegesatz und den Entgelten für Unterkunft und Verpflegung sind Aufwendungen für betriebsnotwendige Investitionen des Heims im Sinne des § 82 SGB XI nicht berücksichtigt.

Die betriebsnotwendigen Investitionsaufwendungen des Heims werden nach Landesrecht gefördert. Der durch die Förderung nicht gedeckte Teil dieser Aufwendungen wird der Zustimmung der zuständigen Landesbehörde entsprechend dem Bewohner in Höhe von 6,97 € / täglich gesondert berechnet.

6) Die Pflegesätze für die Versorgung von Versicherten der sozialen Pflegeversicherung mit den Pflegegraden 2 bis 5 werden in Höhe des dem Leistungsbescheid der Pflegekasse entsprechenden Leistungsbetrages nach § 43 SGB XI unmittelbar mit dieser abgerechnet. Der Pflegesatzanteil, der von der Pflegekasse nicht nach § 43 SGB XI getragen wird, wird dem Bewohner in Rechnung gestellt. Er beträgt für die Pflegegrade 2 bis 5 derzeit einheitlich jeweils 53,50 € , zzgl. der gültigen Ausbildungsumlage pro Tag. Ist der pflegeversicherte Bewohner dem Pflegegrad 1 zugeordnet, erfolgt die Abrechnung des Pflegesatzes unmittelbar gegenüber dem Bewohner. Der Bewohner wird darauf hingewiesen, dass er einen anteiligen Kostenerstattungsanspruch nach § 43 Absatz 3 SGB XI gegenüber seiner Pflegekasse geltend machen kann.

Zur Begrenzung des Eigenanteils der Versicherten an den pflegebedingten Aufwendungen erhalten die Versicherten von der Pflegekasse ab dem 01. Januar 2022 zusätzlich zu den Leistungen nach § 43 SGB XI einen Leistungszuschlag nach Maßgabe des § 43c SGB XI. Dieser Leistungszuschlag wird ebenfalls unmittelbar mit der Pflegekasse abgerechnet. Der Pflegesatzanteil, der von der Pflegekasse nicht nach § 43 und § 43c SGB XI getragen wird, wird dem Bewohner in Rechnung gestellt.

(7) Die Entgelte für Unterkunft und Verpflegung, nicht geförderte betriebsnotwendige Investitionskosten sowie die Zusatzleistungen trägt der Bewohner selbst, soweit diese nicht von anderen Kostenträgern übernommen werden.

(8) Bei Versicherten der privaten Pflegeversicherung, Beihilfe- und Heilfürsorgeberechtigten rechnet das Heim auch die Pflegesätze sowie den Vergütungszuschlag für die Leistungen der zusätzlichen Betreuung und Aktivierung nach § 8 mit dem Bewohner selbst ab. Der Bewohner kann seine Versicherung anweisen, unmittelbar an das Heim zu zahlen.

(9) Werden die Kosten von öffentlichen Leistungsträgern übernommen, so kann das Heim direkt mit diesen abrechnen, sofern eine entsprechende Vereinbarung geschlossen ist.

§ 12 Gesamtentgelt

(1) Das Gesamtentgelt setzt sich aus den einzelnen Entgeltbestandteilen nach § 11 und bei privat Pflegeversicherten dem Vergütungszuschlag für zusätzliche Leistungen der Betreuung und Aktivierung nach § 8 zusammen. Es beträgt derzeit

- in Pflegegrad 1	98,96	€ / Tag
- in Pflegegrad 2	116,30	€ / Tag
- in Pflegegrad 3	132,48	€ / Tag
- in Pflegegrad 4	149,34	€ / Tag
- in Pflegegrad 5	156,90	€ / Tag

Auf Grundlage der bei Abschluss dieses Vertrages aktuellen Zuordnung des Bewohners zum **Pflegegrad 2** beträgt das Gesamtentgelt zurzeit 116,30 € / täglich.

(2) Das vom Bewohner zu tragende Entgelt ist auf das Konto

bei der SozialBank

IBAN: DE62 3702 0500 0001 0245 00

BIC: BFSWDE33XXX

zu überweisen. Es ist jeweils am 3. eines Monats fällig. Erfolgt die Zahlung abweichend von Satz 1 über das SEPA-Basislastschriftverfahren durch Einzug vom Konto des Bewohners, erhält dieser mit der Rechnung eine Vorabinformation zum Lastschrifteinzug spätestens 3 Werktage vor dem Fälligkeitstermin.

§ 13 Abwesenheit des Bewohners

(1) Im Fall vorübergehender Abwesenheit des Bewohners, beispielsweise aufgrund Urlaubs, hält das Heim den Pflegeplatz für einen Abwesenheitszeitraum von bis zu 42 Tagen im Kalenderjahr für den Bewohner frei. Dieser Abwesenheitszeitraum, für den das Heim den Platz freihält, verlängert sich bei Krankenhausaufenthalten und bei Aufenthalten in Rehabilitationseinrichtungen für die Dauer dieser Aufenthalte.

(2) Soweit der Bewohner länger als drei Tage abwesend ist, nimmt das Heim Abschläge vom Heimentgelt in der nach dem Landesrahmenvertrag nach § 75 SGB XI festgelegten Höhe vor. Der entsprechende Auszug aus dem Landesrahmenvertrag ist in der Anlage 2 beigefügt und Vertragsbestandteil.

(3) Bei Änderung der Regelungen des Landesrahmenvertrages nach § 75 SGB XI zur Höhe der Vergütung im Falle der Abwesenheit haben sowohl Bewohner als auch das Heim Anspruch auf eine entsprechende Anpassung dieses Vertrages.

§ 14 Leistungs- und Entgeltanpassung bei Änderung des Pflege- oder Betreuungsbedarfs

(1) Verändert sich der Pflege- oder Betreuungsbedarf des Bewohners, erbringt das Heim die entsprechend angepassten notwendigen Leistungen. Allerdings kann das Heim in einigen wenigen Fällen den entstehenden Bedarf nicht erfüllen. Aus der gesonderten Vereinbarung gemäß § 8 Absatz 4 WBVG, die diesem Vertrag als Anlage 3 beigelegt ist, ergibt sich, in welchen Fällen eine Anpassung der Leistungen an einen veränderten Pflege- oder Betreuungsbedarf ausgeschlossen ist.

(2) Wird der Bewohner aufgrund des erhöhten Pflege- oder Betreuungsbedarfs einem höheren Pflegegrad zugeordnet, ist das Heim berechtigt, durch einseitige Erhöhung gegenüber dem Bewohner den jeweils vereinbarten Pflegesatz für den höheren Pflegegrad zu verlangen. Voraussetzung für diese einseitige Anpassung des Entgelts an die veränderten Leistungen ist, dass das Heim dem Bewohner gegenüber die Entgelterhöhung schriftlich mit einer Frist von sieben Tagen vor Wirksamwerden der Entgelterhöhung ankündigt und begründet. Die Ankündigung hat eine Gegenüberstellung der bisherigen und der aktuell notwendig zu erbringenden Leistungen sowie des bisherigen und des neuen Pflegesatzes zu enthalten.

(3) Der Bewohner verpflichtet sich, die Heimleitung unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen, wenn ein Antrag auf Zuordnung zu einem höheren Pflegegrad gegenüber der Pflegekasse/Pflegeversicherung gestellt wird oder eine Änderung des Pflegegrades durch diese erfolgt. Unterbleibt diese unverzügliche Mitteilung aus von dem Bewohner zu vertretenden Gründen und deshalb auch die Anpassungserklärung durch das Heim nach Absatz 2, ist der Bewohner verpflichtet, dem Heim den daraus entstandenen Schaden zu ersetzen, sofern die Einrichtung die Anpassungserklärung entsprechend Absatz 2 unverzüglich nachholt.

(4) Bestehen Anhaltspunkte dafür, dass der Bewohner einem höheren Pflegegrad als dem bisherigen zuzuordnen ist, so ist er auf schriftliche Aufforderung des Heims verpflichtet, bei seiner Pflegekasse/Pflegeversicherung die Zuordnung zu einem höheren Pflegegrad zu beantragen. Die Aufforderung ist entsprechend Absatz 2 Satz 3 zu begründen; das Heim wird diese Aufforderung auch der zuständigen Pflegekasse und bei Sozialhilfeempfängern dem zuständigen Sozialhilfeträger zuleiten (§ 87a Absatz 2 Satz 2 SGB XI). Weigert sich der Bewohner, den Antrag zu stellen, so ist das Heim berechtigt, ab dem ersten Tag des zweiten Monats nach Zugang der Aufforderung vorläufig den Pflegesatz nach dem nächsthöheren Pflegegrad zu berechnen. Werden die Voraussetzungen für einen höheren Pflegegrad vom Medizinischen Dienst der Krankenversicherung oder dem von der Pflegeversicherung beauftragten Gutachter nicht bestätigt und lehnt die Pflegeversicherung eine Höherstufung deswegen ab, erstattet das Heim dem Bewohner den überzahlten Betrag unverzüglich; der Rückzahlungsbetrag ist ab Erhalt des jeweiligen Entgelts mit 5 Prozentpunkten zu verzinsen. Die Rückzahlungspflicht des Heims besteht jedoch dann nicht, wenn die Höherstufung nur deshalb abgelehnt wird, weil der Bewohner der Mitwirkungspflicht im Rahmen der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung oder dem von der Pflegeversicherung beauftragten Gutachter nicht nachkommt.

(5) Erfolgt eine Zuordnung zu einem niedrigeren Pflegegrad durch die Pflegekasse/Pflegeversicherung, ermäßigt sich das Entgelt ab dem Zeitpunkt, zu welchem der Bewohner nur noch Anspruch auf die entsprechend niedrigeren Leistungen der Pflegekasse/Pflegeversicherung hat, auf den jeweils nach diesem Vertrag vereinbarten Pflegesatz für den neuen Pflegegrad.

§ 15 Entgelterhöhung bei Änderung der Berechnungsgrundlage

(1) Das Heim kann eine Erhöhung des Entgelts verlangen, wenn sich die bisherige Berechnungsgrundlage verändert und das erhöhte Entgelt sowie die Erhöhung selbst angemessen sind. Die mit den Pflegekassen und Sozialhilfeträgern jeweils vereinbarten bzw. von den Schiedsstellen nach § 76 SGB XI bzw. § 80 SGB XII festgesetzten Entgelte und Entgelterhöhungen sind als angemessen anzusehen. Entgelterhöhungen aufgrund von Investitionsaufwendungen sind nur zulässig, soweit sie nach der Art des Betriebs notwendig sind und nicht durch öffentliche Förderung gedeckt werden.

(2) Das Heim hat dem Bewohner eine beabsichtigte Erhöhung des Entgelts schriftlich mitzuteilen und zu begründen. Aus der Mitteilung muss der Zeitpunkt hervorgehen, zu dem das Heim die Erhöhung des Entgelts verlangt. In der Begründung muss das Heim unter Angabe des Umlagemaßstabs die Positionen benennen, für die sich durch die veränderte Berechnungsgrundlage Kostensteigerungen ergeben, und die bisherigen Entgeltbestandteile den vorgesehenen neuen Entgeltbestandteilen gegenüberstellen. Der Bewohner schuldet das erhöhte Entgelt frühestens vier Wochen nach Zugang des hinreichend begründeten Erhöhungsverlangens. Der Bewohner erhält rechtzeitig Gelegenheit, die Angaben des Heims durch Einsichtnahme in die Kalkulationsunterlagen zu überprüfen.

(3) Bei Einhaltung der Voraussetzungen nach Absatz 1 und Absatz 2 besteht Anspruch der Einrichtung auf Zustimmung zur Entgelterhöhung.

(4) Setzt eine Schiedsstelle gem. § 76 SGB XI bzw. § 80 SGB XII eine Entgelterhöhung fest, kann das Heim die Entgelterhöhung nach Absatz 1 vom Bewohner ab dem von der Schiedsstelle für die Erhöhung festgesetzten Zeitpunkt verlangen. Voraussetzung ist jedoch, dass die Anforderungen des Absatzes 2 an die Mitteilung und Begründung der beabsichtigten Erhöhung eingehalten wurden.

(5) Ermäßigungen der bisherigen Entgelte werden zu dem Zeitpunkt wirksam, zu welchem die Absenkung mit den Pflegekassen oder den Sozialhilfeträgern vereinbart ist oder durch die Schiedsstelle gem. § 76 SGB XI bzw. § 80 SGB XII festgesetzt wird.

VII. Sonstige Regelungen

§ 16 Datenschutz / Schweigepflicht

(1) Das Heim und seine Mitarbeiter verpflichten sich zur Diskretion und zu einem vertraulichen Umgang mit personenbezogenen Informationen des Bewohners. Das Heim hat seine Mitarbeiter über deren Verpflichtung zur Verschwiegenheit hinsichtlich aller Daten über den Bewohner belehrt, von denen das Heim bzw. seine Mitarbeiter Kenntnis erlangen.

(2) Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Bewohners richtet sich nach den Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung sowie des Bundesdatenschutzgesetzes. Die Informationen zu der den Bewohner betreffenden Datenverarbeitung durch das Heim ergeben sich im Einzelnen aus den „Informationen zur Datenverarbeitung gemäß Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) in Anlage 4 dieses Vertrages.

§ 17 Haftung

(1) Das Heim haftet gegenüber dem Bewohner im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, insbesondere für einwandfreie und verkehrssichere Beschaffenheit aller Einrichtungen des Heims sowie für einwandfreie Leistungen aus diesem Vertrag. Das Heim haftet nicht für Fälle höherer Gewalt, insbesondere wenn dadurch die Versorgung und Pflege des Bewohners nicht oder nur teilweise gewährleistet werden kann.

(2) Der Bewohner haftet im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, insbesondere für alle von ihm schuldhaft verursachten Sach- und Personenschäden im Heim. Es wird dem Bewohner empfohlen, eine entsprechende Haftpflichtversicherung abzuschließen. Hinsichtlich der vom Bewohner eingebrachten Gegenstände wird außerdem der Abschluss einer Hausratversicherung empfohlen.

§ 18 Vertragsdauer, Beendigung

§ 18 Vertragsdauer/Kündigung durch den Bewohner

(1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

(2) Der Bewohner kann diesen Vertrag spätestens am dritten Werktag eines Kalendermonats zum Ablauf desselben Monats schriftlich kündigen. Bei einer Erhöhung des Entgelts ist eine Kündigung jederzeit zu dem Zeitpunkt möglich, zu dem das Heim die Erhöhung des Entgelts verlangt.

(3) Innerhalb von zwei Wochen nach Beginn dieses Vertragsverhältnisses kann der Bewohner jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Wird ihm erst nach Beginn des Vertragsverhältnisses eine Ausfertigung dieses Vertrages ausgehändigt, kann er auch noch bis zum Ablauf von zwei Wochen nach der Aushändigung jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

(4) Der Bewohner kann den Vertrag aus wichtigem Grund jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn ihm die Fortsetzung des Vertrages bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zuzumuten ist.

(5) Hat das Heim im Falle der Kündigung nach Absatz 4 den Kündigungsgrund zu vertreten, ist es dem Bewohner auf dessen Verlangen zum Nachweis eines

angemessenen Leistungersatzes zu zumutbaren Bedingungen und zur Übernahme der Umzugskosten in angemessenem Umfang verpflichtet. Der Bewohner kann den Nachweis eines angemessenen Leistungersatzes zu zumutbaren Bedingungen nach Satz 1 auch dann verlangen, wenn er noch nicht gekündigt hat.

§ 19 Kündigung durch das Heim

(1) Das Heim kann diesen Vertrag nur aus wichtigem Grund kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform und ist zu begründen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn

1. das Heim den Betrieb einstellt, wesentlich einschränkt oder in seiner Art verändert und die Fortsetzung dieses Vertrages für das Heim eine unzumutbare Härte bedeuten würde,
2. das Heim eine fachgerechte Pflege- oder Betreuungsleistung nicht erbringen kann, weil
 - a) der Bewohner eine vom Heim angebotene Anpassung der Leistungen an einen veränderten Pflege- oder Betreuungsbedarf nicht annimmt oder
 - b) das Heim eine Anpassung der Leistungen aufgrund der gesonderten Vereinbarung gemäß § 8 Absatz 4 WBVG (Anlage Nr. 3 dieses Vertrages) nicht anbietetund dem Heim deshalb ein Festhalten an dem Vertrag nicht zumutbar ist,
3. der Bewohner seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so gröblich verletzt, dass dem Heim die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann, oder
4. der Bewohner
 - a) für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung des Entgelts oder eines Teils des Entgelts, der das Entgelt für einen Monat übersteigt, im Verzug ist oder
 - b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung des Entgelts in Höhe eines Betrages in Verzug gekommen ist, der das Entgelt für zwei Monate erreicht.

Eine Kündigung des Vertrags zum Zwecke der Entgelterhöhung ist ausgeschlossen.

(2) Das Heim kann aus dem Grund des Absatzes 1 Nr. 2 a) nur kündigen, wenn es zuvor dem Bewohner gegenüber sein Angebot zur Anpassung der Leistungen an einen veränderten Pflege- oder Betreuungsbedarf unter Bestimmung einer angemessenen Annahmefrist und unter Hinweis auf die beabsichtigte Kündigung erneuert hat und der Kündigungsgrund durch eine Annahme der angepassten Angebote durch den Bewohner nicht entfallen ist.

(3) Das Heim kann aus dem Grund des Absatzes 1 Nr. 4 nur kündigen, wenn es zuvor dem Bewohner unter Hinweis auf die beabsichtigte Kündigung erfolglos eine angemessene Zahlungsfrist gesetzt hat. Ist der Bewohner in den Fällen des Absatzes 1 Nr. 4 mit der Entrichtung des Entgelts in Rückstand geraten, ist die Kündigung ausgeschlossen, wenn das Heim vorher befriedigt wird. Die Kündigung wird unwirksam, wenn das Heim bis zum Ablauf von zwei Monaten nach Eintritt der Rechtshängigkeit des Räumungsanspruchs hinsichtlich des fälligen Entgelts befriedigt wird oder eine öffentliche Stelle sich zur Befriedigung verpflichtet.

(4) In den Fällen des Absatzes 1 Nr. 2 bis 4 kann das Heim den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Im Übrigen ist die Kündigung bis zum dritten Werktag eines Kalendermonats zum Ablauf des nächsten Monats zulässig.

(5) Hat das Heim nach Absatz 1 Nr. 1 gekündigt, so hat es dem Bewohner auf dessen Verlangen einen angemessenen Leistungersatz zu zumutbaren Bedingungen nachzuweisen und die Kosten des Umzugs in angemessenem Umfang zu tragen.

§ 20 Vertragsende

(1) Der Vertrag endet durch Kündigung. Im Falle der Befristung endet der Vertrag darüber hinaus mit Ablauf des Befristungszeitraums, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

(2) Der Vertrag endet mit dem Tod des Bewohners.

(3) Bei Vertragsende ist der Wohnraum geräumt und mit allen überlassenen Schlüsseln zurückzugeben. Bei schuldhafter, vertragswidriger Abnutzung des Wohnraums durch den Bewohner trägt dieser die Kosten der dadurch bedingten Instandsetzung.

(4) Ist der Bewohner aus der Einrichtung ausgezogen, hat aber den ihm überlassenen Wohnraum bei Vertragsende nicht von den von ihm eingebrachten Gegenständen geräumt, ist das Heim nach erfolglosem Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist berechtigt, die Räumung und Einlagerung dieser Gegenstände zu veranlassen. Die Kosten der Räumung und Einlagerung sind, soweit sie objektiv erforderlich sind, vom Bewohner zu tragen.

(5) Bei Beendigung des Vertrages im Falle des Ablebens des Bewohners muss das Heim dem Rechtsnachfolger bzw. einer nach Absatz 6 bevollmächtigten Person eine angemessene Frist zur Räumung des Wohnraums setzen. Erfolgt die Räumung nicht innerhalb dieser Frist, ist das Heim berechtigt, nach deren Ablauf die Räumung und Einlagerung der vom Bewohner eingebrachten Gegenstände zu veranlassen. Die Kosten der Räumung und Einlagerung sind, soweit sie objektiv erforderlich sind, Nachlassverbindlichkeiten. Vereinbarungen zwischen den Rechtsnachfolgern des Bewohners und dem Heim über eine längere Überlassung des Wohnraums sind jederzeit möglich. Hierfür ist eine gesonderte Vereinbarung abzuschließen. Ist dem Heim kein Rechtsnachfolger bekannt und keine Person nach Absatz 6 vom Bewohner bevollmächtigt worden, ist eine Fristsetzung entbehrlich.

(6) Das Heim ist berechtigt, die bei Vertragsende zurückgelassenen Gegenstände des Bewohners ungeachtet einer letztwilligen Verfügung oder der gesetzlichen Erbfolge an folgende Person/en auszuhändigen, mit der / denen auch die Endabrechnung aus dem Vertrag vorgenommen werden darf (Name, Anschrift, Telefon):

Der Bewohner bevollmächtigt die oben genannte/n Person/en, die zurückgelassenen Gegenstände in Besitz zu nehmen und zu verwahren. Sind mehrere Personen benannt,

ist jede von ihnen dem Heim gegenüber zur Entgegennahme der Gegenstände und Vornahme der Endabrechnung befugt.

§ 21 Schlussbestimmungen

(1) Eine etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages berührt die Rechtswirksamkeit im Übrigen nicht.

(2) Dem Vertrag sind folgende Anlagen beigelegt, die Vertragsbestandteil sind:

- Auszüge aus dem Landesrahmenvertrag für vollstationäre Pflege gemäß § 75 SGB XI, **Anlage 1**
- Auszug zur Regelung der Abwesenheitsvergütung aus dem Landesrahmenvertrag für vollstationäre Pflege gem. § 75 SGB XI, **Anlage 2**
- Gesonderte Vereinbarung gem. § 8 Absatz 4 WBVG über den Ausschluss einer Anpassungsverpflichtung bei veränderten pflege- oder Betreuungsbedarfen, **Anlage 3**
- Information zur Datenverarbeitung gemäß Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), **Anlage 4**
- Einwilligungserklärung zur Datenverarbeitung durch unsere Einrichtung
- Vereinbarung über Zusatzleistungen, **Anlage 5**
- Bestellung zur Wäscheetikettierung, **Anlage 5a**
- Rückgabe nicht genutzter Inkontinenzhilfsmittel, Anlage
(nur für Versicherte der AOK PLUS Sachsen und Thüringen)

(3) Das Heim ist jederzeit bemüht Streitigkeiten mit dem Bewohner, seinen Angehörigen oder Betreuern einvernehmlich und im direkten Austausch oder über die Bewohnervertretung oder auch über die Heimaufsichtsbehörde beizulegen.

Selbstverständlich steht auch der ordentliche Rechtsweg dem Bewohner jederzeit offen. Das Heim sieht davon ab und ist auch nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VStGB) teilzunehmen.

Warmbad, den

(Heim)

(Bewohner)

(Bevollmächtigte/r)

Anhang B: Einrichtungsinternes Pflegeleitbild

Pflegeleitbild des Katharinenhof, Haus Quellenhof

Pflegeleitbild

- Wir leiten das Bild der Pflege von dem Anspruch ab, wie wir selbst gepflegt werden möchten.
- Wir achten die Würde des Menschen. Sie steht bei allen betreuenden und pflegerischen Handlungen im Vordergrund.
- Wir wahren und fördern die Selbstständigkeit, die Selbstbestimmung und die Selbstverantwortung der Bewohnerinnen und Bewohner.
- Wir beraten und betreuen pflegebedürftige Menschen, ihre Angehörigen sowie sonstige Dritte in persönlichen und sozialen Angelegenheiten.
- Wir wahren und respektieren die individuellen Bedürfnisse und Gewohnheiten der Bewohnerinnen und Bewohner.
- Wir betrachten die Bewohnerinnen und Bewohner in ihrer Ganzheit.
- Wir gestalten die Pflege und Betreuung nach den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen ganzheitlich, kontinuierlich und nachhaltig.

Anhang C: Auflistung Schlagwörter

Liste der Schlag- und Schlüsselwörter für Literaturrecherche

- Forderungsmanagement, Forderungen → claim, demand, demands
- Ethik, ethisch → ethics, ethical
- Pflege, Gesundheit → care, health, health care
- Bewohner → residents
- Heimkosten → housing costs
- Pflegepersonal → nurses, staff, nursing staff
- Recht, rechtlich, Gericht → law, right, rights, court
- Heimvertrag → contract, contract of nursing home
- Kündigung → termination
- Räumung, Räumungsklage → eviction
- Beschluss, Urteil → decision, judgement
- Demenz → dementia

Anhang D: Konzeptvorschlag

Vorschlag zur Verbesserung des Forderungsmanagements

1. Bei Vertragsunterzeichnung beachten:

- Vorsorgevollmacht, Rentenbescheid & Pflegestufenbescheid vorhanden?
- Über finanzielle Situation erkundigen (Wurde evtl. Vermögen angespart? Wird das Renteneinkommen ausreichen? Unterstützen notfalls Angehörige? etc.)
- Informationen über nächsten Sozialhilfeträger der Umgebung bezüglich Sozialhilfemöglichkeiten weitergeben (ggf. Dokument mit Kontaktadressen den Heimunterlagen beifügen)
- Unterzeichnung eines SEPA-Lastschrift-Mandats nahelegen

2. Mahnwesen

- **Unterlassung der Angabe von Mahnstufen!**
- **Stets Zahlungsfristen oder Zahlungstermin setzen!** (14 Tage Zahlungsfrist)
- Nach Ablauf der Frist: freundliche Zahlungserinnerung empfohlen inkl. erneuter Zahlungsfrist (10 Tage) (auch telefonisches/persönliches Gespräch möglich)
 - ➔ Kompletter Verzicht rechtlich möglich
- Bei erster Mahnung: Informationen zu weiteren rechtlichen Schritten als Androhung (z.B. Kündigung des Heimvertrags) → Zahlungsfrist: 7 Tage
- Wenn möglich: in Kontakt mit Verantwortlichen (z.B. Bevollmächtigten) treten und Problem intern lösen
 - ➔ Bei Einigung: Schriftstück anfertigen und von beiden Parteien unterzeichnen lassen

3. Mögliche Kündigung

- **Heimaufsichtsbehörde, Betreuungsgericht und Sozialamt informieren!**
- vor der tatsächlichen Kündigung Betreuerwechsel anregen
- Sozialhilfebedarf beim zuständigen Sozialhilfeträger einreichen
- Presse, Medien & Öffentlichkeit vermeiden

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne fremde Hilfe verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und die Arbeit noch nicht anderweitig für Prüfungszwecke vorgelegt habe.

Die Stellen der Arbeit, die dem Wortlaut oder dem Sinne nach anderen Werken entnommen wurden, sind in jedem Fall unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht.

Zwickau, 19.08.2024

Ort, Datum



Unterschrift