

BAGSO-Pressemitteilung 2/2017
Bonn, 2. März 2017

Neue Broschüre „Konflikte im Heim? – Verbraucherschlichtung als Chance“ erschienen

Konflikte gehören zum Leben dazu – auch in einer Pflegeeinrichtung. Diese können oft belastend sein, weil die Bewohnerinnen und Bewohner sich der Situation nicht entziehen können.

Wenn es bei einer vertraglichen Meinungsverschiedenheit keine einvernehmliche Lösung gibt, können Pflegeheimbewohner vor Gericht gehen – mitunter jedoch ein langes, aufwändiges und teures Verfahren. Nun gibt es auch für diese Fälle eine Alternative, nämlich die Möglichkeit einer außergerichtlichen Schlichtung.

Über diese informiert eine neue Broschüre, die von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) in Zusammenarbeit mit der Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen (BIVA) herausgegeben wird. Erarbeitet wurde der Ratgeber von Iris Anagnostopoulou und Ulrike Kempchen, erfahrene Juristinnen im Beratungsdienst der BIVA.

Sie enthält auf 26 Seiten praxisorientierte und mit Beispielen veranschaulichte Informationen zur Streitschlichtung im Heim. Ratsuchende finden Antworten auf alle Fragen zur Durchführung einer solchen Verbraucherschlichtung.

Ergänzende Informationen, Fallbeispiele und Mustervorlagen findet man unter www.biva.de/streitschlichtung-im-heim.

Die Herstellung der Broschüre ermöglicht haben das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) sowie das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ).

„In dem neuen Schlichtungsverfahren sehen wir die Chance, Konflikte durch das Mitwirken eines neutralen Dritten zu entschärfen. Wir werden uns dafür stark machen, dass die Broschüre große Verbreitung findet, sowohl bei Heimbewohnerinnen und -bewohnern und deren Angehörigen und bei den Trägern der Pflegeeinrichtungen als auch in Senioren-Organisationen“, so der BAGSO-Vorsitzende Franz Müntefering.

„Konflikte sind für jeden eine große Belastung. Für einen älteren Menschen, der auf Unterstützung angewiesen ist, bekommt eine Auseinandersetzung mit der Heim- oder Pflegeleitung noch mal ein anderes Gewicht. Die Broschüre fußt auf den Erfahrungen des Alltags. Mit dem Angebot der neutralen Allgemeinen Schlichtungsstelle wird es für beide Konfliktparteien möglich, eine einvernehmliche Lösung zu finden. Ein schnelles und günstiges Angebot, dass insbesondere älteren Menschen eine Hilfe sein soll“, so Heiko Maas, Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz.

Bundesseniorenministerin Manuela Schwesig erklärt: „Die Möglichkeit, eine Schlichtungsstelle anzurufen, ist ein wichtiges Angebot für Verbraucherinnen und Verbraucher. Unseren Erfahrungen nach meiden sie aufgrund ihres Hilfebedarfs oftmals gerichtliche Auseinandersetzungen mit den Pflegeeinrichtungen. Die Verbraucherinnen und Verbraucher sind aufgrund ihres häufig hohen Lebensalters an schnellen und niedrigschwelligen Problemlösungen interessiert. Die außergerichtliche Streitbeilegung bietet diese Möglichkeit. Wichtig ist, dass sich die Pflegeeinrichtungen dem Verfahren jetzt öffnen. Das ist auch ein Zeichen für Transparenz und Qualität in der Pflege.“

Die Broschüre kann kostenfrei bei der BAGSO bestellt werden:

BAGSO e.V.

Thomas-Mann-Str. 2-4, 53111 Bonn

Fax: 0228 / 24 99 93 20

bestellungen@bagso.de

www.bagso.de

BIVA e.V.

Siebenmorgenweg 6-8, 53229 Bonn

0228 / 90 90 48-22

info@biva.de

www.biva.de