
Kurzzeitpflegevertrag
für
vollstationäre Pflegeeinrichtungen

(Stand: 01.Oktober 2009)

Zwischen der Rheinischen Gesellschaft für Innere Mission und Hilfswerk GmbH,
Hasensprung 1, 42799 Leichlingen
als Träger des Evangelischen Altenzentrums Luchtenberg-Richartz-Haus
vertreten durch Frau Birgit Hoferichter

u n d

Frau / Herrn

wohnhaft in
- nachstehend „Bewohnerin“/“Bewohner“ genannt -

vertreten durch

(rechtliche Betreuerin oder rechtlicher Betreuer /
Bevollmächtigte oder Bevollmächtigter)

wird folgender V e r t r a g f ü r K u r z z e i t p f l e g e geschlossen:

§ 1 Einrichtungsträger

(1) Die Rheinische Gesellschaft für Innere Mission und Hilfswerk GmbH ist ein als gemeinnützig anerkannter Rechtsträger mit dem Sitz in Hasensprung 1, 42799 Leichlingen

Seine Rechtsform ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung.

(2) Die Bewohnerin / Der Bewohner respektiert die Grundrichtung der Einrichtung. Diese liegt der Konzeption der Einrichtung zugrunde. Die Konzeption kann bei der Einrichtungsleitung eingesehen werden. Auf Wunsch wird ein Exemplar zur Verfügung gestellt.

§ 2 Vertragsgrundlagen

- (1) Die vorvertraglichen Informationen der Einrichtung nach § 3 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) sind Vertragsgrundlage, dazu gehört insbesondere die Darstellung der Wohn- und Gebäudesituation, Konzeption, Entgelte und Pflege- und Betreuungsleistung sowie die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen.
- (2) Weitere Vertragsgrundlagen sind der Rahmenvertrag gem. § 75 Abs. 1 SGB XI zur Kurzzeitpflege und vollstationären Pflege (NRW), die Vergütungsvereinbarung nach § 84 SGB XI sowie der Versorgungsvertrag nach § 72 SGB XI in der jeweils gültigen Fassung. Soweit sie diesem Vertrag nicht in der Anlage beigefügt sind, werden sie von der Einrichtung zur Verfügung gestellt.

§ 3 Leistungen der Einrichtung

- (1) Die Einrichtung erbringt der Bewohnerin/dem Bewohner in der Zeit von**bis**folgende Leistungen:
 - a) Unterkunft in einem Einzelzimmer, **Zi....**, Wohnbereich, Größe des Zimmers: 20,8 qm²; behindertengerechtes Bad, bestehend aus Dusche (Duschsitz bei Bedarf), WC mit Haltegriff, Waschbecken, Spiegel; Pflegebett, Nachtschrank, Kleiderschrank, Anrichte, Garderobe mit Spiegel, Tisch und 2 Stühle, Anschlussmöglichkeiten für ein Fernsehgerät (Rundfunk- und Fernsehgebührenpflicht besteht bzw. Befreiung muss durch Heimbewohner bzw. Bevollmächtigten oder Betreuer beantragt werden), Telefonanschluss vorhanden (Vertrag mit Telekom abschließen, evtl. Sozialtarif beantragen).
 - b) Verpflegung in folgendem Umfang:
 - Normalkost: Frühstück
Zwischenmahlzeit
Mittagessen
Nachmittagskaffee
Abendessen
Zwischenmahlzeit
 - Bei Bedarf: leichte Vollkost oder

Diätkost nach ärztlicher Anordnung
.....
 - c) Dem Pflegebedarf sowie dem Gesundheitszustand der Bewohnerin/des Bewohners entsprechende Pflege und Betreuung nach dem allgemein
- sowie eine ausreichende jederzeit erhältliche Getränkeversorgung
(Kaffee, Tee, Mineralwasser und Saft)

anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch – Soziale Pflegeversicherung (SGB XI)(Pflegeklasse/Pflegestufe):

Klasse/Stufe I
Klasse/Stufe II
Klasse/Stufe III

entsprechend dem Rahmenvertrag gem. § 75 Abs. 1 SGB XI zur Kurzzeitpflege und vollstationären Pflege (NRW)

- d) Pflege und Betreuung, die nicht in den leistungsrechtlichen Rahmen des SGB XI fällt (sog. Stufe 0 nach § 61 SGB XII.).
 - e) Regelmäßige Reinigung des überlassenen Wohnraumes – mind. 3 x Unterhaltsreinigung, 4 x Sichtreinigung pro Woche;
 - f) Überlassung, Reinigung und Instandhaltung von Bettwäsche und Handtüchern;
 - g) Waschen und Mangeln der maschinenwaschbaren persönlichen Bekleidung und Wäsche;
 - h) Haustechnik und Verwaltung im notwendigen Umfang.
 - i) Bereitstellung von Inkontinenzmitteln, soweit erforderlich und von der Krankenversicherung nicht zur Verfügung gestellt.
- (2) Die Gemeinschaftsräume und -einrichtungen stehen der Bewohnerin/dem Bewohner zur Mitbenutzung zur Verfügung.
- (3) Die Einrichtung übergibt der Bewohnerin / dem Bewohner folgende Schlüssel:

.....

Die Anfertigung weiterer Schlüssel darf nur die Einrichtungsleitung veranlassen.

Der Verlust von Schlüsseln ist umgehend der Einrichtungsleitung zu melden; die Ersatzbeschaffung erfolgt durch die Einrichtungsleitung, bei Verschulden der Bewohnerin / des Bewohners auf ihre / seine Kosten. Alle Schlüssel sind Eigentum der Einrichtung. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses im beiderseitigen Einvernehmen oder durch Kündigung hat die Bewohnerin/der Bewohner die Schlüssel vollzählig an die Einrichtungsleitung zurückzugeben.

- (4) Es gilt die freie Arzt- und Apothekenwahl, erforderlichenfalls ist die Einrichtung dem Kurzzeitpflegegast bei der Vermittlung dieser Leistungen behilflich.

§ 4 Zusatzleistungen gem. § 88 SGB XI

- (1) Der Kurzzeitpflegegast und die Einrichtung können die Erbringung besonderer Komfortleistungen bei Unterkunft und Verpflegung sowie zusätzliche pflegerisch-betreuende Leistungen im Sinn des § 88 SGB XI vereinbaren. Die von der Einrichtung angebotenen Zusatzleistungen und deren Entgelte ergeben sich aus der Anlage 2.
- (2) Wird eine vereinbarte Zusatzleistung nicht in Anspruch genommen, so kann das Entgelt nur ermäßigt werden, wenn dadurch bei der Einrichtung eine Kostenersparnis eintritt.
- (3) Die Einrichtung wird der Bewohnerin / dem Bewohner gegenüber eine Erhöhung der Entgelte für die vereinbarten Zusatzleistungen spätestens 4 Wochen vor dem Zeitpunkt, an dem sie wirksam werden sollen, schriftlich geltend machen und begründen.

§ 6 Leistungsentgelt

- (1) Die Entgelte für die Leistungen gem. § 3 richten sich nach den mit den Kostenträgern (zuständigen Pflegekassen und Sozialhilfeträgern) getroffenen Vergütungsvereinbarungen.
 - (2) Das Leistungsentgelt beträgt im Rahmen dieses Vertrages pro Tag:
 - Entgelt für Unterkunft € tägl.
 - Entgelt für Verpflegung € tägl.
 - Pflegeleistungen im Bereich des SGB XI
 - Stufe 1€ tägl.
 - Pflege und Betreuung, die nicht in den leistungsrechtlichen Rahmen des SGB XI fällt (sog. Stufe 0 nach § 61 SGB XII)€ tägl.
 - Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen i.S.d. § 82 Abs. 3 SGB XI, soweit sie nicht von der Sozialhilfe bzw. Kriegsopferfürsorge nach § 11 PfG NW, § 1 PflEinrVO übernommen werden
 - Einzelzimmer€ tägl.
 - Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen i.S.d. § 82 Abs. 4 SGB XI (ohne öffentliche Förderung)€ tägl.
-
- insgesamt** **€ tägl.**

Hiervon übernimmt die gesetzliche Pflegeversicherung im Kalenderjahr bis zu 1.470,00 € für maximal 28 Tage.

Bei Bedarf fallen zusätzliche Kosten für Inkontinenzmittel i.H.v. € 26,81 MONATLICH an, soweit die Kosten nicht von der jeweiligen Krankenversicherung übernommen werden. Zusätzlich können Kosten der Kurzzeitpflege bis zu 100 € bzw. 200 € monatlich von der Pflegekasse erstattet werden, wenn ein erhöhter Betreuungsbedarf i. S. des § 45 a SGB XI anerkannt wurde.

- (3) Wird die Bewohnerin/der Bewohner vollständig und dauerhaft durch Sondenernährung auf Kosten Dritter (z.B. Krankenversicherung) versorgt, verringert das Gesamtentgelt um die ersparten Aufwendungen. Die Reduzierung beläuft sich entsprechend der Vergütungsvereinbarung auf zzt. 4,41 € täglich.
- (4) Bei vorübergehender Abwesenheit ist die Bewohnerin/der Bewohner verpflichtet, für die ersten drei Tage das volle Entgelt und für die weiteren Tage ein reduziertes Leistungsentgelt zu zahlen. Dieses beträgt vom vierten Tag der Abwesenheit an 75 v.H. des Entgeltes für die pflegebedingten Aufwendungen sowie für Unterkunft und Verpflegung. Der Bewohnerin / Dem Bewohner bleibt es vorbehalten nachzuweisen, dass die Einrichtung höhere Aufwendungen erspart hat.

§ 7 Kündigung der Zusatz- und sonstigen Leistungen

- (1) Die Bewohnerin/Der Bewohner kann vereinbarte Zusatz- und sonstige Leistungen mit einer Frist von zwei Wochen kündigen. Bei einer Erhöhung des vereinbarten Entgeltes ist eine Kündigung für sie / ihn jederzeit für den Zeitpunkt möglich, an dem die Erhöhung wirksam werden soll.
- (2) Hierbei hat sie / er die der Einrichtung bis zum Eingang der Kündigung bereits entstandenen Aufwendungen zu erstatten.
- (3) Die Einrichtung kann vereinbarte Zusatz- und sonstige Leistungen mit einer Frist von vier Wochen kündigen.

§ 8 Fälligkeit und Abrechnung

- (1) Die Leistungsentgelte sind jeweils wöchentlich im Voraus fällig, erstmals am Tag des Einzugs. Die Schlussabrechnung erfolgt nach Vertragsende. Abweichende Bestimmungen und Vereinbarungen mit Leistungsträgern bleiben unberührt.
- (2) Ergibt sich aufgrund der Abrechnung eine Differenz gegenüber dem nach Absatz 1 in Rechnung gestellten Leistungsentgelt, so ist ein Ausgleich herbeizuführen. Die Aufrechnung anderer Forderungen ist nur zulässig, wenn diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
- (3) Soweit Entgelte von öffentlichen Leistungsträgern übernommen werden, wird nach Möglichkeit mit diesen abgerechnet.

§ 9 Mitwirkungspflichten

Die Bewohnerin/Der Bewohner ist zur Vermeidung von ansonsten möglicherweise entstehenden rechtlichen und finanziellen Nachteilen gehalten, die erforderlichen Anträge zu stellen und die notwendigen Unterlagen vorzulegen (z.B. für Leistungen nach SGB XI und SGB XII). Bei fehlender oder falscher Information der Einrichtung oder der Kostenträger drohen der Bewohnerin/dem Bewohner ansonsten Regresse.

§ 10 Eingebachte Sachen

- (1) Im Einvernehmen mit der Einrichtungsleitung kann die Bewohnerin/der Bewohner Möbel und andere Einrichtungsgegenstände in ihr / sein Zimmer einbringen. Die von der Bewohnerin/dem Bewohner eingebrachten, elektrischen netzabhängig betriebenen ¹ Geräte werden auf ihre/seine Kosten durch die Einrichtung bzw. auf deren Veranlassung geprüft. Solche Geräte, die nicht verkehrssicher sind, dürfen nicht betrieben werden.
- (2) Persönliche Gegenstände der Bewohnerin/des Bewohners können außerhalb der zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten nur aufgrund einer besonderen schriftlichen Vereinbarung untergebracht werden.
- (3) Wertgegenstände können nach Möglichkeit und besonderer Vereinbarung von der Einrichtung in Verwahrung genommen werden. Eine Verwahrung in gesonderten Schließfächern ist möglich.

§ 11 Tierhaltung

Die Haltung von Kleintieren ist möglich. Sie bedarf der Zustimmung der Einrichtungsleitung.

§ 12 Haftung

- (1) Bewohnerin/Bewohner und Einrichtung haften einander für Sachschäden im Rahmen dieses Vertrages nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen bleibt es der Bewohnerin/ dem Bewohner überlassen, eine Sachversicherung abzuschließen.
- (2) Für Personenschäden wird im Rahmen allgemeiner Bestimmungen gehaftet. Das gilt auch für sonstige Schäden.

¹ Nicht mitumfasst sind die lediglich batteriebetriebenen elektrischen Geräte

§ 13 Datenschutz

- (1) Die Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen der Einrichtung sind zur Verschwiegenheit sowie zur Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.
- (2) Soweit es zur Durchführung der Leistungserbringung erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten der Bewohnerin / des Bewohners durch die Einrichtung erhoben, gespeichert, verarbeitet und an Dritte übermittelt werden. Die Einwilligungen zur Erhebung und zur Übermittlung bedürfen der Schriftform und sind widerruflich (siehe Anlagen 4 und 5).
- (3) Die Bewohnerin / der Bewohner hat das Recht auf Auskunft, welche Daten über sie / ihn gespeichert sind.

§ 14 Recht auf Beratung und Beschwerde

- (1) Die Bewohnerin/Der Bewohner hat das Recht, sich bei der Einrichtung und den in der Anlage 6 genannten Stellen beraten zu lassen und sich dort über Mängel bei Erbringung der im Heimvertrag vorgesehenen Leistungen zu beschweren.
- (2) Die Bewohnerin/Der Bewohner hat Anspruch darauf, dass die Einrichtung das von der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes NRW für ihre Mitglieder in einer Selbstverpflichtung festgelegte interne und externe Beschwerdemanagement gewährleistet. Die Selbstverpflichtungserklärung in der Fassung vom 22.02.2000 ist Bestandteil dieses Vertrages und als Anlage 8 beigefügt.
- (3) Die Rechte nach § 10 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) in Hinblick auf die Kürzung des Entgeltes bei Nicht- oder Schlechtleistung bleiben unberührt.

§ 15 Besondere Regelungen für den Todesfall

- (1) Im Falle des Todes der Bewohnerin/des Bewohners sind zu benachrichtigen:

1. Herr/ Frau

2. Herr/ Frau

- (2) Die Einrichtung stellt den Nachlass, soweit möglich, durch räumlichen Verschluss sicher.

Unbeschadet einer etwaigen letztwilligen Verfügung oder der gesetzlichen Erbfolge sollen die Sachen des Kurzzeitpfllegastes an

Herrn/Frau

in

oder im Verhinderungsfalle an

Herrn/Frau

in

ausgehändigt werden.

§ 16 Vertragsdauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses

- (1) Das Vertragsverhältnis endet zum vorgesehenen Zeitpunkt oder mit dem Tod der Bewohnerin/des Bewohners.
- (2) Die Bewohnerin/der Bewohner kann innerhalb von zwei Wochen nach Beginn des Vertragsverhältnisses jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Wird der Bewohnerin/dem Bewohner erst nach Beginn des Vertragsverhältnisses eine Ausfertigung des Vertrags ausgehändigt, kann sie/er auch noch bis zum Ablauf von zwei Wochen nach der Aushändigung kündigen.
- (3) Die Bewohnerin/Der Bewohner kann den Vertrag nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes schriftlich und unter Angabe von Gründen ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ihr/ihm die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum vereinbarten Vertragsende nicht zuzumuten ist.
- (4) Die Einrichtung kann den Vertrag nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes schriftlich und unter Angaben von Gründen kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Bewohnerin/der Bewohner ihre/seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so groblich verletzt, dass der Einrichtung die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann.
- (5) Falls die Sachen der Bewohnerin/des Bewohners nicht binnen einer Woche nach Vertragsende abgeholt worden sind, können sie auf Kosten der Bewohnerin/des Bewohners bzw. des Nachlasses durch die Einrichtung anderweitig untergebracht werden.

Burscheid, den

i.V.

(für die Einrichtung)	(Bewohnerin/Bewohner)
-----------------------	-----------------------

Rheinische Gesellschaft für Innere Mission und
Hilfswerk GmbH, Leichlingen

.....
(ggf. rechtliche Betreuerin oder rechtlicher Be-
treuer/Bevollmächtigte oder Bevollmächtigter)

Freie Wahl der Apotheken

Ich bin damit einverstanden, dass die Einrichtung die mir
verordneten Medikamente in der Apotheke:

Adler-Apotheke, 51399 Burscheid, Hauptstr. 79

oder

Montanus-Apotheke, 51399 Burscheid, Hauptstr. 20

(1 Inhaber)

bezieht.

Ich Sorge selbst dafür, dass die mir verordneten Medikamente
aus einer Apotheke meiner Wahl bezogen werden.

.....

Datum, Unterschrift

Sonstige Leistungen

Leistung	Zusatzleistung/Preis
Getränkeversorgung • Sonderwünsche	Warenpreis ohne Aufschlag

Sonstige Leistungen

Leistung	Preis
Vorhaltung/Bereitstellung Geräte Fax Fotokopierer	Euro 0,25 / Seite Euro 0,10 / Seite
Beschaffung Verbrauchsartikel (Sonderwünsche) Gebrauchsartikel (wie z. B. Kleidung)	Warenpreis ohne Aufschlag Warenpreis ohne Aufschlag
Feiern Ausrichten Geschirr Speisen und Getränke Service	Kosten nach Aufwand
Gruppenausflüge Ausflüge Ferienmaßnahmen	Evtl. Unkostenbeitrag Unkostenbeitrag
Räumung von Zimmer/Appartement	Euro 32,00/Std. Abrechnung 1/4stündlich
Wohnungswechsel Einzug Auszug	Euro 32,00 Std. Abrechnung ¼ stündlich

Anlage 3

Name, Vorname:

Einwilligung nach den Datenschutzbestimmungen

(1) Ich bin einverstanden, dass das Evangelische Altenzentrum Luchtenberg-Richartz-Haus folgende Daten bei mir erhebt, speichert und aktualisiert, um eine Bewohnerdokumentation zu führen:

- Stammdaten (Name, Geburtsname, Vorname, Geburtsdatum, Geburtsort, Konfession, Familienstand, letzter Wohnort)
- Biografische Daten (Lebensgeschichte, Gewohnheiten, besondere Fähigkeiten, Abneigungen, Tabus)
- Arztberichte inkl. Diagnosen und Befunde
- Anamnese-Dokumentation
- Pflegeplanung
 - Pflegeprobleme
 - Ressourcen
 - Pflegeziele
 - Pflegemaßnahmen (Grundpflege, Hauswirtschaftliche Betreuung, ärztlich verordnete Behandlungspflege, ärztlich verordnete Medikamente, Psychosoziale Betreuung)
- Pflegedokumentation (schriftlich / fotografisch)
 - Leistungsnachweise der Pflege
 - Bewohnerberichte
 - Leistungsnachweise medizinischer, therapeutischer und psychosozialer Betreuung
 - Einfuhr-/Ausfuhr-Bilanz bei Bedarf
 - Mobilisations- und Lagerungs-Pläne/Protokolle bei Bedarf
 - Dokumentation zu allen erforderlichen Prophylaxen, z.B. Dekubitus, Sturz, Kontrakturen, Soor
 - Wunddokumentation (Nortonskala/Wunddokumentation)
 - Sturzdokumentation (Sturzskala/Sturzprotokolle)
 - Dokumentation freiheitsentziehender Maßnahmen inkl. Genehmigung
 - Evaluation des Pflegeprozesses inkl. Auswertung / Darstellung

(2) Diese Einwilligung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Ich bin darüber informiert worden, dass für den Fall des Widerrufs der Einverständniserklärung unter Umständen Einschränkungen in meiner Versorgung bzw. finanzielle Nachteile (z.B. verspätete oder abgelehnte Kostenzusage eines Sozialleistungsträgers) entstehen können.

Ort, Datum

Unterschrift der Bewohnerin/des Bewohners

Ort, Datum

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

Anlage 4

Name, Vorname:.....

Einwilligung zur Datenweitergabe

Ich bin einverstanden, dass

die behandelnden Ärzte

Einblick in die Pflegedokumentation und Arztberichte incl. Diagnosen und Befunde und deren Aktualisierung

zum Zweck der gesundheitlichen Versorgung erhalten;

der Medizinische Dienst der Krankenkassen

Einsicht in die Pflegedokumentation und deren Aktualisierung

zum Zweck der Begutachtung der Pflegebedürftigkeit erhält;

Therapeuten (Logopäden, Physiotherapeuten, Podologen etc.)

Beobachtungsdaten aus dem Pflegebericht und deren Aktualisierung mündlich mitgeteilt werden

zum Zweck der therapeutischen Behandlung.

Ökumenisches Hospiz Hausbetreuungsverein Burscheid e.V.

Einblick in Stammdaten, Biografische Daten und Pflegedokumentation

zum Zweck der Hospizbetreuung.

Diese Einwilligung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Im Fall des Widerrufs können je nach Adressat des Widerrufs Einschränkungen in der Versorgung bzw. finanzielle Nachteile entstehen.

Ort, Datum

Unterschrift der Bewohnerin/des Bewohners

Ort, Datum

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

Anlage 5

Name, Vorname:.....

Einwilligung zur Datenweitergabe zu Abrechnung

Ich bin einverstanden, dass folgende Daten:

Name, Vorname, Geburtsname, Geburtsdatum, Geburtsort, Familienstand, Wohnort, Angehörige /Betreuer ggfls. mit Wirkungskreisen, Aufnahmedatum, Versicherungsnummer, Auszug oder Abwesenheiten, Pflegestufe, Zimmerart, Aktenzeichen

und deren Aktualisierung

zum Zweck der Abrechnung

an folgende Personen bzw. Institutionen widerruflich weitergegeben werden:

Leistungsabrechnung, wenn sie nicht einrichtungsintern erfolgt,

zuständige Pflege- und Krankenkasse

Träger der Sozialhilfe

Diese Einwilligung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Im Fall des Widerrufs können je nach Adressat des Widerrufs Einschränkungen in der Versorgung bzw. finanzielle Nachteile entstehen.

Ort, Datum

Unterschrift der Bewohnerin/des Bewohners

Ort, Datum

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

Anlage 6

Recht auf Beratung und Beschwerde

- Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, können Sie sich an die Pflegedienstleitung Frau Ingelore Shirali wenden. Frau Shirali ist zu erreichen unter folgender Anschrift:
Evangelisches Altenzentrum Luchtenberg-Richartz-Haus, Auf der Schützeneich 6, 51399 Burscheid, 02174/766-417 (Telefon).
- Selbstverständlich haben Sie auch die Möglichkeit, Ihre Beratungswünsche und Beschwerden unmittelbar an den Träger der Einrichtung zu richten. Dieser ist unter folgender Anschrift zu erreichen:
Rheinische Gesellschaft für Innere Mission und Hilfswerk GmbH, Hasensprung 1, 42799 Leichlingen, 02175/8880-0 (Telefon).
- Sie können Ihre Beratungswünsche oder Beschwerden auch an den Heimbeirat richten. Die Vorsitzende/der Vorsitzende ist zur Zeit Herr Friedhelm Jäger. Er ist zu erreichen im Bungalow 6i.
- Nachfolgend sind einige Anschriften und Telefonnummern von Institutionen aufgeführt, an die Sie sich auch wenden können:
 1. Zuständiger Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege:

Diakonie Rheinland-Westfalen-Lippe e.V., Lenaustr. 41, 40470 Düsseldorf, 0211-6398-0 (Telefon).
 2. Zuständige Heimaufsicht:

Rheinisch-Bergischer Kreis, Heimaufsicht: Herr Pohl/Herr Oellingrath, Am Rübezahwald 7, 51469 Bergisch Gladbach, 02202/132386 oder 02202/132383 (Telefon).
 3. Zuständiger Sozialhilfeträger:

.....
Name, Anschrift und Telefon-/Fax-Nr
 4. Anschrift der örtlichen Verbraucherberatung:

Verbraucherzentrale NRW, Beratungsstelle, Schillerstasse 4, 51379 Leverkusen, 02171/41800 (Telefon)

bzw. die Anschrift der Verbraucherzentrale in Düsseldorf:
Verbraucherzentrale in NRW, Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf,
Tel.: 0211/3809-0, Fax: 0211/3809-172.
 5. Anschrift der Kranken- und Pflegekasse der Bewohnerin/des Bewohners:

.....
Name, Anschrift und Telefon-/Fax-Nr.

Anlage 7

Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen für internes und externes Beschwerdemanagement in Einrichtungen und Diensten der Pflege, Alten- und Behindertenarbeit

1. Beschwerden von Bewohnerinnen und Bewohnern bzw. Patientinnen und Patienten sowie Klientinnen und Klienten in Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege in Nordrhein-Westfalen (insbesondere in Pflegeeinrichtungen der stationären, teilstationären und häuslichen Pflege) sind selbstverständlicher Baustein der systematischen Qualitätssicherung. Das Vorhandensein eines Beschwerdemanagements wird deshalb von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den Trägern als Chance zur Weiterentwicklung einer menschengerechten fachlichen Arbeit verstanden.

2. In den Einrichtungen und Diensten können Beschwerden jederzeit vorgebracht werden, in jedem Fall zu den üblichen Geschäftszeiten.
Die Träger und Einrichtungen sorgen dafür, dass die Beschwerden unverzüglich dokumentiert und einer für die Einrichtung zuständigen Person oder Beschwerdestelle unterbreitet werden.
Den Beschwerdeführenden muss deutlich sein, dass Vorfälle konkret benannt werden müssen, damit eine sachgerechte Bearbeitung der Beschwerde möglich ist. Jeder Träger wird Grundsätze eines solchen „internen Beschwerdemanagements“ festlegen und diese in geeigneter Weise bekannt machen.

3. Jede Einrichtung teilt ihren Vertragspartnerinnen und Vertragspartnern Anschriften und Telefonnummern interner und externer Stellen mit, wie z.B.
 - a) vom Träger beauftragte Person zur Entgegennahme von Beschwerden (interne Beschwerdestelle),
 - b) Heimbeirat,
 - c) Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege,
 - d) Heimaufsicht,
 - e) zuständige Kranken- und Pflegekasse, Sozialhilfeträger,
 - f) Verbraucherberatung.

4. Die 17 Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege verpflichten sich,

- a) durch geeignete verbandliche Informations- und Fortbildungsveranstaltungen die Beschwerdekultur in den Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege auszubauen;
- b) auf jede eingehende (mündlich oder schriftlich) erhobene Beschwerde binnen 7 Tagen zu reagieren. Soweit erforderlich, werden die Spitzenverbände im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Aufgaben beraten, vermitteln und in streitigen Fällen moderieren, soweit das gewünscht wird.

5. In den Musterverträgen der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege wird den Klienten der Freien Wohlfahrtspflege ein Rechtsanspruch auf Einhaltung dieser Selbstverpflichtung eingeräumt.

22.02.2000/12.02.2008