

## **Vertragsparteien**

Zwischen dem

# **Ev. Johanneswerk e.V.**

Schildescher Str. 101 / 103  
33611 Bielefeld

als Träger der Einrichtung

Amalie-Sieveking-Haus  
Hans-Böckler-Allee 2, 45883 Gelsenkirchen

vertreten durch seine(n) Bevollmächtigte(n)

und

bisher wohnhaft in

wird der folgende Kurzzeitvertrag

mit Wirkung ab

abgeschlossen.

## § 1 Einrichtungsträger

- (1) Ev. Johanneswerk e.V. ist ein als gemeinnützig anerkannter Rechtsträger mit dem Sitz in Bielefeld.  
Schildescher Str. 101 / 103 33611 Bielefeld  
Seine Rechtsform ist ein eingetragener Verein.
- (2) Der Gast respektiert die Grundrichtung der Einrichtung. Diese liegt der Konzeption der Einrichtung zugrunde.

## § 2 Vertragsgrundlagen

- (1) Die vorvertraglichen Informationen der Einrichtung nach § 3 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBVG) 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 dem Gast in der Zeit von      bis      folgende Leistungen:

- a) Unterkunft in einem Einzel/Doppelzimmer (Zimmernummer)  
Das Zimmer ist ausgestattet mit:

- |                                                                   |                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pflegebett, Nachttisch                   | <input type="checkbox"/> Tisch, Stuhl, Kleiderschrank |
| <input type="checkbox"/> Bad <input type="checkbox"/> WC          | <input type="checkbox"/> Waschbecken                  |
| <input type="checkbox"/> Telefonanschluss                         | <input type="checkbox"/> Balkon / Terrasse / Loggia   |
| <input type="checkbox"/> Haus-Notrufanlage                        | <input type="checkbox"/> Briefkasten                  |
| <input type="checkbox"/> TV-Anschluss (Kabel oder Antennenanlage) |                                                       |
| <input type="checkbox"/>                                          |                                                       |

Im Pflegesatz enthalten sind die Nebenkosten für Heizung, Beleuchtung, Strom und fließend Warm- und Kaltwasser.

- b) Dem Pflegebedarf sowie dem Gesundheitszustand des Gastes entsprechende Pflege und Betreuung nach dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch – Soziale Pflegeversicherung (SGB XI) einschließlich der Leistungen der medizinischen Behandlungspflege entsprechend dem Rahmenvertrag gem. § 75 Abs. 1 SGB XI zur Kurzzeitpflege und vollstationären Pflege (NRW);
- c) Zusätzliche Betreuung und Aktivierung des Gastes gemäß § 3a dieses Vertrages ;

- d) Häufigkeit und Umfang der Raumpflege sind dem aktuellen Leistungsverzeichnis der Einrichtung zu entnehmen, das Bestandteil des Vertrages und ihm als Anlage beigelegt ist.
- e) Die Einrichtung stellt dem Pflegegast auf Wunsch Bettwäsche, Handtücher und Waschlappen kostenlos zur Verfügung.;
- f) Wenn die Wäsche in der Einrichtung gewaschen werden soll, muss die private Wäsche des Pflegegastes grundsätzlich gekennzeichnet sein mit :

dem Vor- und Zunamen       dem Namen der Einrichtung  
 der Wäscheart                     

Die Reinigung der privaten Wäsche durch die Einrichtung umfasst nur maschinell waschbare Bekleidung und sonstige Wäsche, die keiner chemischen Reinigung bedarf.

Bei Verzicht auf die Kennzeichnung wird keine Haftung übernommen für Schäden / Verluste, die durch mangelnde oder fehlerhafte Kennzeichnung bedingt sind.

- g) Bereitstellung von Inkontinenzmitteln, soweit erforderlich und von der Krankenversicherung nicht zur Verfügung gestellt.

- (2) Die Einrichtung bietet dem Pflegegast folgende Räume zur Begegnung und Teilnahme am Gemeinschaftsleben der Einrichtung:

Speisesaal                                       Hobbyraum  
 Aufenthaltsraum                               Beschäftigungsraum  
 Küche                                                
 Wohnküche                                     

Der Pflegegast hat das Recht, Gemeinschaftsräume auch für private Zwecke zu nutzen. Diese Raumüberlassung ist kostenfrei, sofern kein zusätzlicher personeller Aufwand dadurch entsteht. Sie bedarf der vorherigen Abstimmung mit der Einrichtungsleitung.

- (3) Die Einrichtung übergibt dem Gast folgende Schlüssel:

Zimmerschlüssel                               Briefkastenschlüssel  
 Haustürschlüssel                               Schrankschlüssel

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 des Gastes auf seine Kosten. Alle Schlüssel sind Eigentum der Einrichtung. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses im beiderseitigen Einvernehmen oder durch Kündigung hat der Gast die Schlüssel vollzählig an die Einrichtungsleitung zurückzugeben.

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

### § 3a Zusätzliche Betreuungsleistungen gem. § 43b SGB XI

- (1) Die Einrichtung erbringt für alle Gäste Leistungen der zusätzlichen Betreuung und Aktivierung nach § 43b SGB XI. Der gesetzlich pflegeversicherte Gast wird bei Vorliegen der Voraussetzungen nach § 84 Absatz 8 SGB XI weder ganz noch teilweise mit dem Vergütungszuschlag belastet.
- (2) Ist der Gast privat-pflegeversichert fällt für die Leistungen der zusätzlichen Betreuung und Aktivierung eine Vergütung i.H. v. € pro Tag an. Die Einrichtung stellt über den Betrag eine Rechnung aus, die der Gast zur Erstattung bei seiner privaten Pflegekasse einreichen kann.

Für beihilfeberechtigte Gäste erfolgt die Erstattung seitens der privaten Pflegekassen anteilig. Die Erstattung des restlichen Anteils ist bei der jeweiligen Beihilfestelle zu beantragen. Der Gast wird darauf hingewiesen, dass die Übernahme dieses Anteils durch die Beihilfestelle abgelehnt werden kann und er dann diese Kosten zu tragen hat.

### § 4 Leistungsentgelt

- (1) Das Entgelt 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:
  - a) für Pflege im Sinne der §§ 42, 43 SGB XI

Pflegegrad 51,06 € tägl.

b) für Unterkunft € tägl.

c) für Verpflegung € tägl.

Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen i.S.d. § 82 Abs. 3 SGB XI, soweit sie nicht von der Sozialhilfe bzw. Kriegsofopferfürsorge nach § 13 APG NW, § 17 APG-DVO übernommen werden

Doppelzimmer € tägl.

Einzelzimmer € tägl.

• Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen i.S.d. § 82 Abs. 4 SGB XI (ohne öffentliche Förderung) € tägl.

• Umlagebetrag nach der Altenpflegeausbildungsausgleichsverordnung (AltPflAusglVO) im Sinne von § 82 a Abs. 3 SGB XI € tägl.

=====  
**insgesamt € tägl.**

Hiervon übernimmt die gesetzliche Pflegeversicherung nach 42 SGB XI als Sachleistung im Kalenderjahr bis zu 1.612,00 für maximal 56 Tage.

Bei Bedarf und ärztlicher Verordnung fallen zusätzliche Kosten für Inkontinenzmittel i.H.v. € MONATLICH an, soweit die Kosten nicht von der jeweiligen Krankenversicherung übernommen werden.

- (3) Wird der Gast ausschließlich und nicht nur vorübergehend einschließlich der Flüssigkeitsversorgung durch Sondenernährung auf Kosten Dritter (z.B. Krankenversicherung) versorgt, verringert sich das Entgelt für Verpflegung um die ersparten Aufwendungen. Entsprechend der Vergütungsvereinbarung vom 30.03.2010 werden zzt. täglich von dem in Abs. 2 genannten Entgelt für Verpflegung abgezogen.
- (4) Bei vorübergehender Abwesenheit ist der Gast 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, der Entgelte für Unterkunft und Verpflegung sowie des Umlagebetrages nach der Altenpflegeausgleichsverordnung (AltPflAusglVO). Das Entgelt für die betriebsnotwendigen Investitionsaufwendungen ist bei vorübergehender Abwesenheit in voller Höhe zu entrichten. Die Pflegekasse übernimmt in der Zeit der vorübergehenden Abwesenheit keine Kosten. Dem Gast bleibt es vorbehalten nachzuweisen, dass die Einrichtung höhere Aufwendungen erspart hat.

## **§ 5 Fälligkeit und Abrechnung**

- (1) Die Pflegekosten werden nach Kalendertagen abgerechnet. An- und Abreisetag gelten je als ein voller Pflage-tag.

Das Entgelt wird dem Pflegegast jeweils zum Ende eines Monats für den Monat berechnet. Es ist fällig innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum. Abweichende Bestimmungen und Vereinbarungen mit Leistungsträgern bleiben unberührt.

Die gesamte Rechnungsabwicklung erfolgt zentral durch den finanzService der proService GmbH in Bielefeld, einer Dienstleistungsgesellschaft der Unternehmensgruppe Ev. Johanneswerk, möglichst mittels Lastschriftverfahren durch Erteilung einer Einzugsermächtigung.

- (2) Wird eine vereinbarte sonstige Leistung nicht in Anspruch genommen, so kann das Entgelt nur ermäßigt werden, wenn dadurch bei der Einrichtung eine Kostenersparnis eintritt.
- (3) Die Einrichtung wird dem Gast gegenüber eine Erhöhung der Entgelte für die vereinbarten sonstigen Leistungen spätestens 4 Wochen vor dem Zeitpunkt, an dem sie wirksam werden sollen, schriftlich geltend machen und begründen.

## **§ 6 Mitwirkungspflichten**

Der Gast 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 dem Gast ansonsten Regresse.

## **§ 7 Eingebachte Sachen**

- (1) Im Einvernehmen mit der Einrichtungsleitung kann der Gast Möbel und andere Einrichtungsgegenstände in sein Zimmer einbringen. Die von dem Gast eingebrachten, elektrischen netzabhängig betriebenen Geräte werden auf seine Kosten durch die Einrichtung bzw. auf deren Veranlassung geprüft. Nicht mitumfasst sind die lediglich batteriebetriebenen elektrischen Geräte. Solche Geräte, die nicht verkehrssicher sind, dürfen nicht betrieben werden.
- (2) Persönliche Gegenstände des Gastes 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.

## **§ 8 Tierhaltung**

Die Haltung von Kleintieren mit Zustimmung der Einrichtungsleitung.

## **§ 9 Haftung**

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

## **§ 10 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 des Gastes 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).
- (3) Der Gast hat das Recht auf Auskunft, welche Daten über sie / ihn gespeichert sind.

## **§ 11 Recht auf Beratung und Beschwerde, Teilnahme an der außergerichtlichen Streitbeilegung**

- (1) Der Gast 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 in diesem Vertrag vorgesehenen Leistungen zu beschweren.

- (2) Der Gast 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 ist Bestandteil dieses Vertrages und als Anlage beigefügt.
- (3) An dem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) bei zivilrechtlichen Streitigkeiten aus diesem Vertrag nimmt die Einrichtung nicht teil. Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle richtet sich nach der Anlage Recht auf Beratung und Beschwerde.
- (4) Die Rechte nach § 10 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) in Hinblick auf die Kürzung des Entgeltes bei Nicht- oder Schlechtleistung bleiben unberührt.

## **§ 12 Besondere Regelungen für den Todesfall**

- (1) Im Falle des Todes des Gastes sind zu benachrichtigen:

Herr/ Frau .  
(Name, Vorname)

(Anschrift, Telefon, Telefax und e-mail)

Herr/ Frau  
(Name, Vorname)

(Anschrift, Telefon, Telefax und e-mail)

- (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 Gastes an

Herrn/Frau  
in .

oder im Verhinderungsfalle an

Herrn/Frau

in

ausgehändigt werden.

### § 13 Vertragsdauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses

- (1) Das Vertragsverhältnis endet zum vorgesehenen Zeitpunkt oder mit dem Tod des Gastes.
- (2) Der Gast kann innerhalb von zwei Wochen nach Beginn des Vertragsverhältnisses jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Wird dem Gast erst nach Beginn des Vertragsverhältnisses eine Ausfertigung des Vertrags ausgehändigt, kann er auch noch bis zum Ablauf von zwei Wochen nach der Aushändigung kündigen.
- (3) Der Gast kann den Vertrag nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes schriftlich und unter Angabe von Gründen ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn 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 der Gast seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so groblich verletzt, dass der Einrichtung die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann.
- (5) Mit Beendigung des Vertrages ist die Unterkunft geräumt an die Einrichtung zu übergeben.

---

Ort, Datum

---

Pflegegast

---

gesetzlicher Vertreter  Bevollmächtigte(r)

---

Ort, Datum

---

Vertreter(in) der Einrichtung

### 12. Anlagen

- Hausordnung (Ausgabe vom 30.03.2010)
- Leistungsverzeichnis
- Erklärung(en) nach den Datenschutzbestimmungen
- Anlage Recht auf Beratung und Beschwerde
- Anlage Selbstverpflichtung Beschwerdemanagement



Name, Vorname: ,

### Einwilligung nach den Datenschutzbestimmungen

(1) Ich bin einverstanden, dass Amalie-Sieveling-Haus folgende Daten bei mir erhebt, speichert und aktualisiert, um eine Dokumentation für mich zu führen:

- Stammdaten (Name, Geburtsname, Vorname, Geburtsdatum, Geburtsort, Konfession, Familienstand, letzter Wohnort)
- Biografische Daten (Lebensgeschichte, Gewohnheiten, besondere Fähigkeiten, Abneigungen, Tabus)
- Arztberichte incl. 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
  - Berichte
  - 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, Kontraktoren, Soor
  - Wunddokumentation (Nortonskala/Wunddokumentation)
  - Sturzdokumentation (Sturzskala/Sturzprotokolle)
  - Dokumentation freiheitsentziehender Maßnahmen incl. Genehmigung
  - Evaluation des Pflegeprozesses incl. 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 des Gastes

---

Ort, Datum

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

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 sowie in die Patientenverfügung (soweit vorhanden)

zum Zweck der gesundheitlichen Versorgung erhalten;

**die Krankenhäuser/Rehaeinrichtungen**

Pflegeüberleitungsbögen

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.

---

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 des Gastes

---

Ort, Datum

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

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, Pflegegrad, 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 des Gastes

---

Ort, Datum                      Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

## Recht auf Beratung und Beschwerde

- Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, können Sie sich an die Pflegedienstleitung wenden. ist zu erreichen unter folgender Anschrift Hans-Böckler-Allee 2, 45883 Gelsenkirchen 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:  
Ev. Johanneswerk e.V. Schildescher Str. 101 / 103, 33611 Bielefeld
- Sie können Ihre Beratungswünsche oder Beschwerden auch an den Heimbeirat richten.  
Die Vorsitzende/der Vorsitzende ist zur Zeit . Sie/er ist zu erreichen im Zimmer- Nr.
- Nachfolgend sind einige Anschriften und Telefonnummern von Institutionen aufgeführt, an die Sie sich auch wenden können:
  1. Zuständiger Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege:  
  
Diakonie Deutschland - Evangelischer Bundesverband, Caroline-Michaelis-Straße 1  
10115 Berlin, Telefon: 030 65211-0
  2. Zuständige Behörde nach WTG (Heimaufsicht):  
  
Vattmannstr. 2-8, 45879 Gelsenkirchen,  
Stadt Gelsenkirchen, Referat 50 Soziales, Fr. Stauder-Lartz 0209-1692850
  3. Zuständiger Sozialhilfeträger:  
  
, ,
  4. Anschrift der örtlichen Verbraucherberatung:  
  
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 des Gastes:  
  
, ,  
Name, Anschrift und Telefon-/Fax-Nr.

## **Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen für internes und externes Beschwerdemanagement**

Klientinnen und Klienten haben ein Recht, sich zu beschweren. In unseren Einrichtungen und Diensten sind Beschwerden jederzeit willkommen. Sie sind eine Chance zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Leistungen.

1. Einrichtungen und Dienste legen die Grundsätze ihres Beschwerdemanagements fest und stellen sie Klientinnen und Klienten zur Verfügung.
2. Die Einrichtungen und Dienste verpflichten sich, Beschwerden zu dokumentieren, innerhalb von 7 Werktagen darauf zu reagieren und gemeinsam mit dem Beschwerdeführer nach Lösungen zu suchen.
3. Die Einrichtungen und Dienste teilen den Klientinnen und Klienten Anschriften interner und externer Ansprechpartner mit, wie z. B.
  - a. Beschwerdestelle des Trägers
  - b. Beirat bzw. Vertrauensperson nach dem Wohn- und Teilhabegesetz
  - c. Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege
  - d. Ombudsfrau/-mann der Kommune oder des Kreises
  - e. Zuständige Behörde nach dem Wohn- und Teilhabegesetz
  - f. Zuständige Pflegekasse/Sozialhilfeträger
  - g. Örtliche Verbraucherberatung.
4. Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege verpflichten sich,
  - a. die Beschwerdekultur in den Einrichtungen und Diensten zu fördern,
  - b. im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Aufgaben zu beraten, zu vermitteln und in strittigen Fällen zu moderieren, soweit dies gewünscht wird,
  - c. in den Musterverträgen der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege den Klientinnen und Klienten einen Rechtsanspruch auf Einhaltung dieser Selbstverpflichtung einzuräumen.

10.12.2013