

## Kurzzeitpflegevertrag

für

vollstationäre Pflegeeinrichtungen

(Stand: 23. April 2013)

Zwischen der .....

als Träger von .....

(Name der Einrichtung)

vertreten durch .....

- nachstehend „Einrichtung“ genannt -

u n d

Frau / Herrn .....

wohnhaf in .....

- nachstehend „Gast“ genannt -

vertreten durch .....

(rechtliche Betreuerin / Bevollmächtigte)

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

### § 1 Einrichtungsträger

(1).....(Name des Einrichtungsträgers) ist ein als

gemeinnützig anerkannter Rechtsträger mit dem Sitz in:

.....(Anschrift)

Seine Rechtsform ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung.

	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013			
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL	1 von 14	1

- (2) Der Gast 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 beigelegt 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 Einzelzimmer, Größe: ..... Zimmernummer: .....  
Doppelzimmer, Größe: ..... Zimmernummer: .....

Angaben zur Möblierung:

- Pflegebett     Sanitärräume     Nachttisch     Kleiderschrank  
 Tisch     Stuhl     Fernseher     Balkon

Anschlussmöglichkeiten für Telefon     Internet    Fernseher

Sonstiges:

.....  
.....  
.....

- b) Verpflegung in folgendem Umfang:

- Normalkost: Frühstück  
Mittagessen (Vollkost oder leichte Vollkost)  
Nachmittagskaffee  
Abendessen  
Zwischenmahlzeiten

- Bei Bedarf: Sonderkostformen nach ärztlicher Anordnung

sowie eine ausreichende jederzeit erhältliche Getränkeversorgung  
(Kaffee, Tee, Mineralwasser und Saft)

	Erstellt	Gepüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013			
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL	2 von 14	1

**C 2.13.3.3 Vertrag Kurzzeitpflege**

- c) 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)(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) Zusätzliche Betreuung und Aktivierung des pflegebedürftigen Gastes mit erheblichem Bedarf an allgemeiner Beaufsichtigung und Betreuung (Personenkreis gem. § 45 a SGB XI), soweit die Pflegekassen hierfür einen Vergütungszuschlag zahlen;
- e) Pflege und Betreuung unterhalb der Pflegestufe I (sog. Stufe 0 nach § 61 SGB XII.);
- f) Regelmäßige Reinigung des überlassenen Wohnraumes (Häufigkeit; ggf. Aufschlüsselung nach Wohnraum oder Nasszelle)

.....  
.....

- g) Überlassung, Reinigung und Instandhaltung von Bettwäsche und Handtüchern;
- h) Waschen und Mangeln der maschinenwaschbaren persönlichen Bekleidung und Wäsche;
- i) 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 dem Gast zur Mitbenutzung zur Verfügung.

(3) Die Einrichtung übergibt dem Gast 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 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.

	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013		3 von 14	1
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL		

## § 4 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 .... €..... tägl.

Pflege und Betreuung unterhalb der Pflegestufe I  
(sog. Stufe 0 nach § 61 SGB XII) €..... tägl.

- Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen i.S.d.  
§ 82 Abs. 3 SGB XI, soweit sie nicht von der Sozial-  
hilfe bzw. Kriegsopferfürsorge nach § 11 PflG NW,  
§ 1 PflEinrVO übernommen werden

Doppelzimmer €..... tägl.

Einzelzimmer €..... tägl.

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

- Umlagebetrag nach der Altenpflegeausbil-  
dungsausgleichsverordnung (AltPflAusgVO)  
im Sinne von § 82 a Abs. 3 SGB XI €..... tägl.

=====

**insgesamt** €.....tägl.

Hiervon übernimmt die gesetzliche Pflegeversicherung im Kalenderjahr bis zu ..... € 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.

(3) Wird der Gast vollständig und dauerhaft durch Sondennahrung auf Kosten Dritter (z.B. Krankenversicherung) versorgt, verringert sich das Entgelt für Verpflegung um die ersparten Aufwendungen. Entsprechend der Vergütungsvereinbarung vom ..... 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

	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013			
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL	4 von 14	1

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 Altenpflegeausbildungsausgleichsverordnung (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 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.

## § 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 Eingebraachte 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 (Nicht mitumfasst sind die lediglich batteriebetriebenen elektrischen Geräte) Geräte, z.B. Fernseher, Stehlampe, Radiogeräte, Stehlampen, werden auf seine Kosten durch die Einrichtung bzw. auf deren Veranlassung geprüft. 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 im abschließbaren Wertfach des Kleiderschranks verwahrt werden. Die Einrichtung übernimmt keine Haftung.

	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013			
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL	5 von 14	1

## § 8 Tierhaltung

Die Haltung von Kleintieren ist möglich. Sie bedarf der 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. Für Bargeld und Schmuck haftet die Einrichtung in keinem Fall.

## § 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 1-4).
- (3) Der Gast hat das Recht auf Auskunft, welche Daten über ihn gespeichert sind.

## § 11 Recht auf Beratung und Beschwerde

- (1) Der Gast hat das Recht, sich bei der Einrichtung und den in der Anlage 5 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 in der Fassung vom 22.02.2000 ist Bestandteil dieses Vertrages und als Anlage 6 beigefügt.
- (3) 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:

1. Herr/ Frau .....

	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013			
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL	6 von 14	1

**C 2.13.3.3 Vertrag Kurzzeitpflege**

(Name, Vorname)

.....

.....  
(Anschrift, Telefon, Telefax und E-Mail)

2. 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.

(3) .....  
.....  
.....  
.....

## § 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 gröblich verletzt, dass der Einrichtung

	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013			
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL	7 von 14	1

die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann.

(5) Mit Beendigung des Vertrages ist die Unterkunft geräumt an die Einrichtung zu übergeben.

## § 14 Rauchverbot

- (1) Das Rauchen ist in der gesamten Einrichtung grundsätzlich untersagt.
- (2) Zur Verfügung stehende Raucherbereiche sind ausgewiesen.

---

Ort, Datum                      Unterschrift Gast

---

Ort, Datum                      Unterschrift Betreuerin/ Bevollmächtigte

---

Ort, Datum                      Unterschrift Einrichtung

	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013			
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL	8 von 14	1



## Anlage 1

Name, Vorname: .....

### Einwilligung der Datennutzung für das Gemeinschaftsleben

Ich bin damit einverstanden, dass von..... (Name der Einrichtung) folgende Daten genutzt werden:

- Name, Vorname, Zimmernummer** als Besucherhinweis auf der Infotafel im Eingangsbereich
- Name, Vorname, Geburtsdatum** in der internen Hauszeitschrift
- Name, Vorname, Geburtsdatum** als Aushang im Wohnbereich
- Name, Vorname, Geburtsdatum** als Aushang im Eingangsbereich
- Foto** zur Gestaltung des Wohnbereichs
- Foto** zur Orientierung des persönlichen Zimmers
- Name, Vorname, Sterbedatum, Foto** im Kondolenzbuch im Eingangsbereich
- Name, Vorname, Sterbedatum, Foto** im Kondolenzbuch im Wohnbereich

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Kundin/Bewohnerin

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Betreuerin/Bevollmächtigte

	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013			
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL	9 von 14	1

## Anlage 2

Name, Vorname: .....

### Einwilligung nach den Datenschutzbestimmungen

(1) Ich bin einverstanden, dass..... (Name der Einrichtung)  
 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
  - Pflegeberichte
  - 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 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 Gast

\_\_\_\_\_  
 Ort, Datum                      Unterschrift Betreuerin/ Bevollmächtigte

	Erstellt	Gepüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013			
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL	10 von 14	1

### Anlage 3

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 Gast

\_\_\_\_\_  
 Ort, Datum                      Unterschrift Betreuerin/Bevollmächtigte

	Erstellt	Gepüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013		11 von 14	1
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL		

## Anlage 4

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 Gast

\_\_\_\_\_  
 Ort, Datum                      Unterschrift Betreuerin/Bevollmächtigte

	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013			
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL	12 von 14	1

## Anlage 5

### Recht auf Beratung und Beschwerde

- Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, können Sie sich an die Pflegedienstleitung wenden:

.....  
(Name, Vorname, Zimmernummer im Haus, Telefon-/Fax-Nr. der Pflegedienstleitung)

- 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:

.....  
(Name und Anschrift und Telefon-/Fax-Nr. des Trägers)

- Sie können Ihre Beratungswünsche oder Beschwerden auch an den Beirat richten:

.....  
Name, Vorname der Vorsitzenden, Zimmer- Nr.

- Nachfolgend sind einige Anschriften und Telefonnummern von Institutionen aufgeführt, an die Sie sich auch wenden können:

1. Zuständiger Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege:

Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche im Rheinland, Lennastr. 41, 40470 Düsseldorf,  
Tel.: 0211 / 6398-0, Fax 0211 / 6398-299

2. Zuständige Aufsichtsbehörde:

Stadt Remscheid, Gesundheitsamt, Haddenbacherstr. 38, 42855 Remscheid,  
Tel.: 02191 / 16-3751, Fax 02191 / 16-1613751; 02191/16-3769, Fax :02191/16-13769

3. Zuständiger Sozialhilfeträger:

Stadt Remscheid OE 51/5 Alleestr. 66, 42853 Remscheid,  
Tel.: 02191 / 16-2215

4. Anschrift der örtlichen Verbraucherberatung:

Verbraucherzentrale NRW, Alleestr. 10, 42853 Remscheid,  
Tel.: 02191 / 209801-03

5. Anschrift der Verbraucherzentrale in Düsseldorf:

Verbraucherzentrale in NRW, Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf,  
Tel.: 0211/3809-0, Fax: 0211/3809-172.

6. Anschrift der Kranken- und Pflegekasse des Gastes:

	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013			
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL	13 von 14	1

## Anlage 6

### **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 Kunden/Bewohnern 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 Mitarbeitenden 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 Vertragspartnern Anschriften und Telefonnummern interner und externer Stellen mit, wie z.B.

- a) vom Träger beauftragte Person zur Entgegennahme von Beschwerden (interne Beschwerdestelle),
- b) Beirat,
- c) Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege,
- d) Aufsicht,
- 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 Kunden / Bewohnern der Freien Wohlfahrtspflege ein Rechtsanspruch auf Einhaltung dieser Selbstverpflichtung eingeräumt.

22.02.2000/12.02.2008

	Erstellt	Gepprüft	Freigabe	Seite	Ausgabe
Datum:	25.10.2012	07.05.2013			
Gezeichnet:	FB B-VW	QMB-EAK	EL	14 von 14	1