

# **Vertrag für vollstationäre Hospize hier Hospiz St. Klara, Troisdorf**

Stand 04.03.2019

## **Übersicht**

- § 1** Einrichtungsträger
  - § 2** Vertragsgrundlagen
  - § 3** Leistungen der Einrichtung
  - § 4** Sonstige Leistungen
  - § 5** Leistungsentgelt
  - § 6** Kündigung der Zusatz- und sonstigen Leistungen
  - § 7** Fälligkeit und Abrechnung
  - § 8** Mitwirkungspflichten
  - § 9** Eingebachte Sachen
  - § 10** Tierhaltung
  - § 11** Haftung
  - § 12** Datenschutz
  - § 13** Recht auf Beratung und Beschwerde, Teilnahme an der außergerichtlichen Streitbeteiligung
  - § 14** Besondere Regelungen für den Todesfall
  - § 15** Beendigung des Vertragsverhältnisses
  - § 16** Kündigung durch den Hospizgast
  - § 17** Kündigung durch die Einrichtung
- 
- Anlage 1** Einwilligung nach den Datenschutzbestimmungen
  - Anlage 2** Einwilligung zur Datenweitergabe
  - Anlage 3** Einwilligung zur Datenweitergabe zur Abrechnung
  - Anlage 4** Recht auf Beratung und Beschwerde
  - Anlage 5** Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrtspflege NRW
  - Anlage 6** Einverständnis Fotografie/Film

## **Präambel**

Die Gemeinnützige Gesellschaft der Franziskanerinnen zu Olpe mbH (GFO) ist eine als gemeinnützig anerkannte sozialkaritative Trägergesellschaft, die sich vor allem für Menschen in schwierigen Lebenssituation einsetzt. Sie ist in den Bereichen Gesundheitspflege, Alten- und Jugendhilfe sowie der Bildung und Erziehung junger Menschen tätig.

Das christliche Selbstverständnis und Leitbild der GFO entspringt franziskanischen Wurzeln und Grundsätzen. Es findet Niederschlag im täglichen Umgang mit unseren Patienten, Bewohnern und anvertrauten Personen. Aber auch in den Einstellungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter untereinander sowie in deren Einsatz, Engagement und Effektivität des Handelns.

**Zwischen der  
Gemeinnützigen Gesellschaft der Franziskanerinnen zu Olpe mbH  
Maria-Theresia-Str. 42a  
57462 Olpe**

vertreten durch Herrn Ingo Morell, Herrn Markus Feldmann und Herrn Dr. Jörg Kösters

**als Trägerin des  
Hospiz St. Klara  
Viktoriastr.5  
53840 Troisdorf**

vertreten durch Herrn Martin Keßler

- nachstehend "Einrichtung" -

u n d

**Frau / Herrn #KlientVorname #KlientName**

bisher wohnhaft in #KlientStraße, #KlientPLZ #KlientWohnort

- nachstehend „Hospizgast“

vertreten durch #BetreuerAnrede #BetreuerTitel #BetreuerVorname #BetreuerName #Bevollm  
Anrede #BevollmTitel #BevollmVorname #BevollmName

(rechtliche Betreuerin oder rechtlicher Betreuer/  
Bevollmächtigte oder Bevollmächtigter)

wird mit Wirkung vom #Eintritt (Einzug) auf unbestimmte Zeit folgender

**V e r t r a g** geschlossen:

### **§ 1 Einrichtungsträger**

- (1) Die gemeinnützige Gesellschaft der Franziskanerinnen zu Olpe mbH ist ein als gemeinnützig anerkannter Rechtsträger mit dem Sitz in Olpe,

Anschrift: Maria-Theresia-Str. 42a, 57462 Olpe.

- (2) Der Hospizgast 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 die Rahmenvereinbarung nach § 39 a Abs. 1 Satz 4 SGB V über Art und Umfang sowie zur Sicherung der Qualität der stationären Hospizversorgung und der Rahmenvertrag nach § 75 SGB XI zur Kurzzeitpflege und vollstationären Pflege (NRW), soweit dessen Anwendung nicht durch die Besonderheiten der stationären Hospizversorgung ausgeschlossen ist oder in der Rahmenvereinbarung nach § 39 a SGB V keine Abweichungen beschrieben sind, die Bedarfssatzvereinbarung sowie der Versorgungsvertrag gemäß § 39 a SGB V i.V.m. § 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 Hospizgast folgende Leistungen:

a) Unterkunft in einem Einzelzimmer

Das Zimmer ist ausgestattet mit

- 1 elektrisch verstellbares Pflegebett mit Nachttisch
- 1 Schrank
- 1 Tisch
- 2 Stühle
- 1 Fernseher
- 1 Nasszelle ( Dusche, WC)
- Kühlschrank
- Telefon, kostenfrei
- WLAN, kostenfrei
- Bettwäsche, Hand- und Badetücher

b) Verpflegung in folgendem Umfang:

- Normalkost: Frühstück  
Mittagessen  
Nachmittagskaffee  
Abendessen
- Bei Bedarf: Zwischenmahlzeiten  
leichte Vollkost oder  
Diät Kost nach ärztlicher Anordnung

Das Essen wird in der Regel als Wunschkost zubereitet.

Eine umfangreiche Getränkeversorgung (Kaffee, Tee, Mineralwasser, Saft und Softgetränke) wird jederzeit angeboten.

c) Dem Pflegebedarf sowie dem Gesundheitszustand des Hospizgastes entsprechende palliativ-medizinische Behandlung, Pflege und Betreuung nach dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch - Soziale Pflegeversicherung (SGB XI), Pflegegrad .....

entsprechend der Rahmenvereinbarung nach § 39 a Abs. 1 Satz 4 SGB V über Art und Umfang sowie zur Sicherung der Qualität der stationären Hospizversorgung und entsprechend dem Rahmenvertrag nach § 75 SGB XI, soweit dessen Anwendung nicht durch die Besonderheiten der stationären Hospizversorgung ausgeschlossen ist oder in der Rahmenvereinbarung nach § 39 a SGB V keine Abweichungen beschrieben sind.

- d) Palliativ-medizinische und palliativ-pflegerische Versorgung entsprechend der Rahmenvereinbarung nach § 39 a SGB V soweit sie nicht von Ärzten durchgeführt wird.
  - e) Soziale und geistig-seelische (seelsorgliche) Betreuungsleistungen, insbesondere psychosoziale Begleitung, Krisenintervention, Sterbe- und Trauerbegleitung entsprechend der Rahmenvereinbarung nach § 39 a SGB V
  - f) Kreativ-therapeutische Angebote wie Aromapflege, Kunsttherapie
  - g) Ein Seelsorger betreut auf Wunsch den Hospizgast und dessen Angehörigen
  - h) Regelmäßige Reinigung des überlassenen Wohnraumes. Fünfmal wöchentlich sowie bei weiterem Bedarf werden Wohnraum und Nasszelle gereinigt.
  - i) Überlassung, Reinigung und Instandhaltung von Bettwäsche und Handtüchern.
  - j) Bereitstellung von Inkontinenzmitteln, soweit erforderlich und von der Krankenversicherung nicht zur Verfügung gestellt.
- (3) Die Gemeinschaftsräume und -einrichtungen und das Pflegebad stehen dem Hospizgast zur Mitbenutzung zur Verfügung.
- (4) Schlüssel werden auf Nachfrage ausgehändigt.
- (5) Es gilt die freie Arzt- und Apothekenwahl, erforderlichenfalls ist die Einrichtung dem Hospizgast bei der Vermittlung dieser Leistungen behilflich.
- (6) Die Angehörigen und Bezugspersonen des Hospizgastes werden nach Möglichkeit in die Pflege und Begleitung mit einbezogen und entsprechend angeleitet.

#### **§ 4 Sonstige Leistungen**

Die Übernachtung und Verpflegung von Angehörigen und sonstigen Bezugspersonen ist in der Einrichtung, soweit freie Kapazitäten zur Verfügung stehen, möglich. Die Übernachtung ist kostenfrei.

#### **§ 5 Leistungsentgelte**

- (1) Das Entgelt für die Leistungen gem. § 3 richtet sich nach den mit den Kostenträgern (zuständigen Kranken - und Pflegekassen sowie Sozialhilfeträgern) getroffenen Bedarfssatzvereinbarungen.
- (2) Der tagesbezogene Bedarfssatz beträgt abzüglich des von der Einrichtung zu tragenden Eigenanteils von 5,00 % bei monatlicher Abrechnung im Rahmen dieses Vertrages:

391,20 EUR

Darin enthalten ist die Vergütung der nach dem Versorgungsvertrag gemäß § 39 a SGB V i.V.m. § 72 SGB XI zu erbringenden Leistungen, insbesondere die Aufwendungen für:

- Unterkunft und Verpflegung
- palliativ-medizinische Behandlungspflege
- allgemeine Pflegeleistungen
- soziale und geistig-seelische (seelsorgerische) Betreuung
- berechenbare Investitionsaufwendungen nach dem Achten Kapitel SGB XI.

Die Kosten eines Hospizaufenthaltes werden in der Regel durch die Pflege- bzw. Krankenkassen in vollem Umfang übernommen.

- (3) Bei Bedarf fallen zusätzliche Kosten für Medikamente und Inkontinenzmaterial an, so weit diese nicht von der jeweiligen Krankenversicherung übernommen werden.
- (4) Wird der Hospizgast vollständig und dauerhaft durch Sonder-Ernährung auf Kosten Dritter (z.B. Krankenversicherung) versorgt, ist eine Erstattung ersparter Aufwendungen ausgeschlossen.
- (5) Im Falle von Abwesenheit eines Hospizgastes werden keine Kosten, auch keine Platzkosten, in Rechnung gestellt.
- (6) Soweit von öffentlichen Leistungsträgern keine Leistungen übernommen werden, ist der Hospizgast verpflichtet, die Kosten für die Leistungen selbst zu tragen.

## **§ 6 Kündigung der sonstigen Leistungen**

- (1) Der Hospizgast kann vereinbarte sonstige Leistungen jederzeit kündigen.
- (2) Hierbei hat sie / er die der Einrichtung bis zum Eingang der Kündigung bereits entstandenen Aufwendungen zu erstatten.
- (3) Die Einrichtung kann vereinbarte sonstige Leistungen mit einer Frist von vier Wochen kündigen.

## **§ 7 Fälligkeit und Abrechnung**

- (1) Das Leistungsentgelt ist innerhalb einer Woche nach Rechnungsstellung fällig. Abweichende Bestimmungen und Vereinbarungen mit den Kostenträgern bleiben unberührt.
- (2) Soweit Entgelte von öffentlichen Kostenträgern übernommen werden, wird mit diesen abgerechnet. Der Hospizgast wird über die Höhe des übernommenen Anteils informiert.

## **§ 8 Mitwirkungspflichten**

Der Hospizgast ist zur Vermeidung von ansonsten möglicherweise entstehenden rechtlichen und finanziellen Nachteilen gehalten, die erforderlichen Anträge zu stellen und die notwendigen Unterlagen vorzulegen (z.B. Bescheinigung des Haus- bzw. Krankenhausarztes, Begutachtung durch den MDK, Antrag auf vollstationäre Hospiz- und Pflegeleistungen an die Krankenkasse, Antrag für Leistungen nach SGB XI, SGB XII). Bei fehlender oder falscher Information der Einrichtung oder der Kostenträger drohen dem Hospizgast ansonsten Regresse.

## **§ 9 Eingebachte Sachen**

- (1) Im Einvernehmen mit der Einrichtungsleitung kann der Hospizgast kleine Einrichtungsgegenstände/ Bilder in sein Zimmer einbringen.
- (2) Private elektrische Geräte inkl. Zubehör im Zimmer müssen den aktuellen Sicherheitsstandards entsprechen, sich in einem einwandfreien Zustand befinden und dürfen keine Defekte/Schäden aufweisen. Die Verantwortung hierfür trägt der Gast bzw. sein Bevollmächtigter oder gesetzlicher Betreuer. Medizintechnische Geräte sind zusätzlich (z.B. Schlafapnoe, Heimbeatmungsgeräte, Inhalationsgeräte usw.) möglichst im Vorfeld unter Angabe folgender Daten: Gerätehersteller, Typ, Seriennummer und Versorger bei der Einrichtungsleitung anzumelden und müssen, falls wartungspflichtig, im gesetzlichen Intervall gewartet worden sein.
- (3) Persönliche Gegenstände des Hospizgastes können außerhalb der zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten nur aufgrund einer besonderen Vereinbarung untergebracht werden.
- (4) Wertgegenstände können nach Möglichkeit und besonderer Vereinbarung von der Einrichtung in Verwahrung genommen werden oder aber im abschließbaren Fach im Zimmerschrank selbst verwahrt werden.

## **§ 10 Tierhaltung**

- (1) Die Haltung von Kleintieren ist nicht möglich.
- (2) Der Besuch mit Haustieren ist unter der Beachtung bestehender Hygienevorschriften möglich, bedarf aber der vorherigen Absprache und Zustimmung der Einrichtungsleitung

## **§ 11 Haftung**

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

## **§ 12 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 Hospizgastes 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 1,2,3).
- (3) Der Hospizgast hat das Recht auf Auskunft, welche Daten über sie / ihn gespeichert sind.

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

- (1) Der Hospizgast hat das Recht, sich bei der Einrichtung und den in der Anlage 4 genannten Stellen beraten zu lassen und sich dort über Mängel bei Erbringung der im Vertrag vorgesehenen Leistungen zu beschweren.
- (2) Der Hospizgast 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 5 beigelegt.
- (3) Die Rechte nach § 10 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) in Hinblick auf die Kürzung des Entgeltes bei Nicht- oder Schlechtleistung bleiben unberührt.

**§ 14 Besondere Regelungen für den Todesfall**

- 1. Im Falle des Todes des Hospizgastes 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 soll der Besitz des Hospizgastes an

Herrn/Frau .....

in .....

oder im Verhinderungsfalle an

Herrn/Frau .....

In .....

ausgehändigt werden

## § 15 Beendigung des Vertragsverhältnisses

- (1) Der Vertrag ist auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und endet durch Kündigung oder mit dem Tod des Hospizgastes.
- (2) Falls die persönlichen Hinterlassenschaften des Hospizgastes nicht binnen einer Woche nach Vertragsende abgeholt worden sind, können sie auf Kosten des Hospizgastes bzw. des Erben, durch die Einrichtung anderweitig untergebracht oder vernichtet werden.

## § 16 Kündigung durch den Hospizgast

Der Hospizgast kann den Vertrag aus wichtigem Grund jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

## § 17 Kündigung durch die Einrichtung

Die Einrichtung kann den Vertrag nur aus wichtigem Grund kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform und ist zu begründen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- a) die Einrichtung den Betrieb einstellt, wesentlich einschränkt oder in seiner Art verändert und die Fortsetzung des Vertrags für die Einrichtung eine unzumutbare Härte bedeuten würde,
- b) der Hospizgast seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so gröblich verletzt, dass der Einrichtung die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann
- c) der Gesundheitszustand eines Gastes sich so verändert, dass eine fachgerechte Betreuung in der Einrichtung nicht mehr möglich ist.
- d) der Gesundheitszustand eines Gastes sich stabilisiert und die Notwendigkeit einer stationären Hospizversorgung nicht mehr besteht.

#AbsOrt, den #DatumAktuell

.....  
Martin Keßler  
Einrichtungsleiter

.....  
Hospizgast

.....  
(ggf. rechtliche Betreuerin oder rechtlicher  
Betreuer/Bevollmächtigte oder Bevollmächtigter)



## Anlage 1

Name, Vorname: #KlientName, #KlientVorname

### Einwilligung nach den Datenschutzbestimmungen

(1) Ich bin einverstanden, dass das Hospiz St. Klara 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 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
  - 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, Kontraktionen, Soor
  - Wunddokumentation (Nortonskala/Wunddokumentation)
  - Sturzdokumentation (Sturzskala/Sturzprotokolle)
  - 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.

#AbsOrt, #DatumAktuell

Ort, Datum

Unterschrift des Hospizgastes

#AbsOrt, #DatumAktuell

Ort, Datum

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

## Anlage 2

Name, Vorname: #KlientName, #KlientVorname

### 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;

**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.

#AbsOrt, #DatumAktuell

Ort, Datum

Unterschrift des Hospizgastes

#AbsOrt, #DatumAktuell

Ort, Datum

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

### Anlage 3

**Name, Vorname: #KlientName, #KlientVorname**

#### **Einwilligung zur Datenweitergabe zu Abrechnung**

Ich bin einverstanden, dass folgende Daten:

Name, Vorname, Geburtsname, Geburtsdatum, Geburtsort, Familienstand, letzter Wohnort, Angehörige /Betreuer ggfls. mit Wirkungskreisen, Aufnahme datum, 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.

#AbsOrt, #DatumAktuell

Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des Hospizgastes

#AbsOrt, #DatumAktuell

Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

## Anlage 4

### Recht auf Beratung und Beschwerde

- Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, können Sie sich an die Pflegedienstleitung Frau Christiane Pilgram wenden. Frau Pilgram ist zu erreichen unter folgender Anschrift: Viktoriastr.5, 53840 Troisdorf  
Tel. 02241-266330, Fax 02241-266339
- 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:  
Gemeinnützige Gesellschaft der Franziskanerinnen zu Olpe mbH,  
Maria-Theresia-Straße 42 a, 57462 Olpe, Telefon: (02761) 9265-11.
- Sie können Ihre Beratungswünsche oder Beschwerden auch an den Heimbeirat richten. Der Vorsitzende ist zurzeit Herr Heinz Kieseier.
- Nachfolgend sind einige Anschriften und Telefonnummern von Institutionen aufgeführt, an die Sie sich auch wenden können:
  - 1) Zuständiger Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege:  
Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.  
-Abteilung Heime, Wirtschaft und Statistik-  
Georgstr.7  
5076 Köln  
Tel: 0221-2010-0 Fax: 0221-2010-100
  - 2) Zuständiger Sozialhilfeträger:  
Kreisverwaltung Rhein/sieg Kreis  
Kaiser Wilhelmplatz 1  
53721 Siegburg  
Tel: 02241-10130
  - 3) der örtlichen Verbraucherberatung:  
Verbraucherzentrale NRW  
Beratungsstelle Troisdorf  
Wilhelm Hamacher Platz 24  
53840 Troisdorf  
Tel: 02241-78783
- 5) Anschrift der Kranken- und Pflegekasse des Hospizgastes:

#KT2Name1 #KT2Strasse #KT2PLZ #KT2Wohnort #KT2Telefon #KT2FAX  
#KT1Name1 #KT1Strasse #KT1PLZ #KT1Wohnort #KT1Telefon #KT1FAX

## Anlage 5

### **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.

