

---

# Vertrag

für

vollstationäre Pflegeeinrichtungen

---



| Inhalt   | Seite |
|--|-------|
| Einrichtungsträger .....                             | 2     |
| Vertragsgrundlagen .....                             | 3     |
| Leistungen der Einrichtung .....                     | 3     |
| Sonstige Leistungen .....                            | 7     |
| Leistungsentgelt .....                               | 8     |
| Kündigung der sonstigen Leistungen .....             | 10    |
| Fälligkeit und Abrechnung .....                      | 10    |
| Mitwirkungspflichten .....                           | 10    |
| Tierhaltung .....                                    | 11    |
| Haftung .....  | 11    |
| Datenschutz .....                                    | 12    |
| Recht auf Beratung und Beschwerde .....              | 12    |
| Besondere Regelungen bei Auszug oder Tod .....       | 12    |
| Vertragsdauer .....                                  | 13    |
| Kündigung durch die Bewohnerin / den Bewohner .....  | 13    |
| Kündigung durch die Einrichtung .....                | 14    |
| Leistungsersatz und Übernahme der Umzugskosten ..... | 15    |
| Schlussbestimmungen .....                            | 15    |

## Anlagen

- 1 Einwilligung nach den Datenschutzbestimmungen
- 2 Einwilligung zur Datenweitergabe
- 3 Einwilligung zur Datenweitergabe zwecks Abrechnung
- 4 Sonstige Leistungen
- 5 Wenn Sie einmal nicht zufrieden sind ...
- 6 Selbstverpflichtungserklärung

# Vertrag

für  
vollstationäre Pflegeeinrichtungen

zwischen der

**MARTINEUM Altenhilfe gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH**  
**Augenerstraße 36, 45276 Essen,**

als Träger der

Einrichtung \_\_\_\_\_

vertreten durch die Geschäftsführung

- nachstehend „Einrichtung“ genannt -

und

Frau / Herrn

- nachstehend „Bewohnerin“ / „Bewohner“ genannt -

bisher wohnhaft in

wird mit Wirkung vom \_\_\_\_\_ (Einzug) folgender **V e r t r a g** geschlossen:

## § 1

### **Einrichtungsträger**

(1) Die MARTINEUM Altenhilfe gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH ist ein als gemeinnützig anerkannter Rechtsträger mit dem Sitz in Essen.

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

Die Einrichtung erbringt der Bewohnerin / dem Bewohner folgende Leistungen:

#### 1. Unterkunft

- a) Unterkunft in einem  Einzelzimmer <sup>1)</sup> qm Zimmer-Nr.:  
 Doppelzimmer qm Zimmer-Nr.:

Das Zimmer befindet sich im

- Erdgeschoss
- 1. Obergeschoss
- 2. Obergeschoss
- 3. Obergeschoss

Das Zimmer ist ausgestattet mit

- Duschbad  ja  
Waschbecken / WC  ja

- Telefonanschluss
- Fernsehanschluss
- Notruf
- Pflegebett
- Nachttisch

Das Zimmer kann von der Bewohnerin / dem Bewohner mit eigenen Möbeln bzw. Einrichtungsgegenständen individuell eingerichtet bzw. ergänzt werden, soweit räumlich möglich und soweit nicht dadurch Pflege und Betreuung erheblich beeinträchtigt werden.

---

<sup>1)</sup> Zutreffendes ankreuzen

Auf Wunsch ist das Zimmer zusätzlich ausgestattet mit

|                    |                          |
|--------------------|--------------------------|
| Kleiderschrank     | <input type="checkbox"/> |
| Kommode            | <input type="checkbox"/> |
| Wertfach           | <input type="checkbox"/> |
| Tisch              | <input type="checkbox"/> |
| Stuhl              | <input type="checkbox"/> |
| Stuhl mit Armlehne | <input type="checkbox"/> |

Die von der Bewohnerin / dem Bewohner eingebrachten elektrischen, netzabhängig betriebenen Geräte müssen den sicherheitstechnischen Bestimmungen entsprechen und werden auf ihre / seine Kosten durch die Einrichtung bzw. auf deren Veranlassung geprüft. Solche Geräte, die nicht verkehrssicher sind, dürfen nicht betrieben werden.

Das Zimmer ist der persönliche Lebensbereich der Bewohnerin / des Bewohners. Die Einrichtung verpflichtet sich, die Privatsphäre der Bewohnerin / des Bewohners in ihrem / seinem Zimmer zu respektieren. Der Bewohnerin / dem Bewohner steht das Hausrecht an ihrem / seinem Wohnraum zu. Ein Umzug der Bewohnerin / des Bewohners innerhalb des MARTINEUMS bedarf der vorherigen Zustimmung beider Vertragsparteien.

(b) Die Gemeinschaftsräume und -einrichtungen stehen der Bewohnerin / dem Bewohner zur kostenlosen Mitbenutzung zur Verfügung:

- Kapelle
- Festsaal
- Tagesräume in den Wohnbereichen
- Garten und Terrassen
- Bibliothek

Ferner finden die Bewohnerinnen / die Bewohner innerhalb des MARTINEUMS Einrichtungen, deren Leistungen kostenpflichtig sind.

- Frisör
- Kiosk
- Cafeteria / Restaurant
- Krankengymnastik

Sämtliche Räume sind barrierefrei, die Etagen sind über Aufzüge zu erreichen.

(c) Die Unterkunft umfasst auch:

- Heizung, Kalt- u. Warmwasser, Strom.
- regelmäßige Reinigung und Pflege des Hauses und der Außenanlagen.  
Reinigung des Wohnraumes / des Pflegezimmers:  
Reinigung der Nasszelle / des Sanitärbereichs:

- Überlassung, Reinigung und Instandhaltung von Bettwäsche, Handtüchern und Waschlappen.
- Waschen der persönlichen Kleidung, soweit die Kleidungsstücke durch gewerbliche Waschschiendmaschinen und Trockner zu bearbeiten geeignet sind. Für das Glätten der Oberbekleidung wird eine Bügelpresse eingesetzt. Die Kosten für chemisch zu reinigende Kleidung sind von der Bewohnerin / dem Bewohner selbst zu tragen.
- Haustechnik und Verwaltung im notwendigen Umfang.

(d) An Schlüsseln werden übergeben:

Wünscht die Bewohnerin / der Bewohner die Anfertigung weiterer Schlüssel, so darf dies nur die Einrichtung veranlassen. Die Kosten hierfür hat die Bewohnerin / der Bewohner zu tragen.

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

## 2. Verpflegung

Die Einrichtung bietet den Bewohnerinnen / den Bewohnern folgende Mahlzeiten und Getränke an:

- Frühstück
- Mittagessen
- Nachmittagskaffee
- Abendessen
- Getränke (Tee, Kaffee, Mineralwasser)

Bei Bedarf werden ohne zusätzliche Berechnung angeboten:

- Zwischenmahlzeiten
- leichte Vollkost
- Diabetes Diät
- sonstige ärztlich verordnete Diäten

Die Küche wird in eigener Regie geführt.

Das Angebot an Speisen und Getränken orientiert sich an der Biographie und den Wünschen und Gewohnheiten der Bewohnerinnen / der Bewohner, die im Turnus in die wöchentliche Menüplanung einbezogen werden.

Das Angebot ist altengerecht, abwechslungsreich und ernährungsphysiologisch ausgewogen. Bei Bedarf werden besondere Kostformen angeboten:

- pürierte Kost
- passierte Kost
- flüssige Kost

Die Essenszeiten sind flexibel. Speisen und Getränke werden in zeitlich angemessenen Abständen angeboten. Darüber hinaus können die Bewohnerinnen / die Bewohner rund um die Uhr über die Wohnküchen Speisen und Getränke erhalten.

Die Bewohnerinnen / Die Bewohner haben bei allen Mahlzeiten Auswahlmöglichkeiten (Mittagessen: Komponentenwahl; Frühstück/Abendessen: Buffet). Die Portionsgrößen orientieren sich an den Wünschen der Bewohnerinnen / der Bewohner. Bei der Auswahl der Speisen und Getränke werden sie beraten.

### 3. Pflegeleistungen

Die Leistungen umfassen:

- (a) Dem Pflegebedarf sowie dem Gesundheitszustand der Bewohnerin/des Bewohners 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
- außergewöhnlich hoher und intensiver Pflegeaufwand (Härtefall)

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

Inhalt von Pflegeleistungen sind u.a.:

- Hilfen bei der Körperpflege
- Hilfen bei der Ernährung
- Hilfen bei der Mobilität
- Hilfen bei der persönlichen Lebensführung

durch

- Unterstützung
- Beaufsichtigung oder Anleitung
- teilweise oder vollständige Übernahme

dieser Aktivitäten mit dem Ziel, die Selbständigkeit der Bewohnerinnen/der Bewohner zu erhalten oder wieder herzustellen.

- (b) Die einzelnen Pflegeleistungen werden, soweit möglich, mit der Bewohnerin/dem Bewohner und/oder einer/einem Bevollmächtigten vereinbart.

Die Pflegeplanung und die Pflegeleistungen werden dokumentiert. Die Bewohnerin/der Bewohner und/oder die/der Bevollmächtigte haben das Recht zur Einsichtnahme in die Pflegedokumentation.

- (c) Bei Veränderung des Pflegebedarfs passt die Einrichtung ihre Leistungen dem veränderten Bedarf an.

- (d) Pflege und Betreuung, die nicht in den leistungsrechtlichen Rahmen des SGB XI fällt (sog. Stufe 0 nach § 61 SGB XII).
- (e) Bereitstellung von Inkontinenzmitteln, soweit erforderlich und von der Krankenversicherung nicht zur Verfügung gestellt.

#### **4. Leistungen der medizinischen Behandlungspflege**

- (a) Die Pflegekräfte der Einrichtung unterstützen die Ziele der ärztlichen Behandlung durch pflegerische Maßnahmen und führen ärztlich verordnete Maßnahmen der medizinischen Behandlungspflege durch, soweit sie hierdurch qualifiziert und befugt sind und die Maßnahmen vom Arzt an die Pflegekraft delegiert sind.
- (b) Die Vergütung für Leistungen der medizinischen Behandlungspflege ist nach den gesetzlichen Bestimmungen des SGB XI geregelt.
- (c) Es gilt die freie Arzt- und Apothekenwahl. Erforderlichenfalls ist die Einrichtung der Bewohnerin / dem Bewohner bei der Vermittlung dieser Leistungen behilflich. Falls die Bewohnerin / der Bewohner der Vertragsapothekende beitrifft, übernimmt die Einrichtung die Beschaffung der Medikamente.

#### **5. Leistungen der sozialen Betreuung**

- (a) Leistungen der sozialen Betreuung gem. § 75 SGB XI beinhalten u.a.:
  - Beratung und Begleitung der Bewohnerin/des Bewohners bei Einzug
  - Hilfen zur Gestaltung des persönlichen Alltags
  - Angebote zur Förderung des Lebens in Gemeinschaft
  - Hilfen zur Erledigung persönlicher Angelegenheiten
  - Unterstützung der Kontaktpflege zu Angehörigen
  - Sterbende begleiten, Trauerarbeit
- (b) Zusätzliche Betreuung und Aktivierung der pflegebedürftigen Bewohnerinnen und Bewohner mit erheblichem Bedarf an allgemeiner Beaufsichtigung und Betreuung (Personenkreis gem. § 45 a SGB XI), soweit die Pflegekassen hierfür einen Vergütungszuschlag zahlen.

### **§ 4**

#### **Sonstige Leistungen**

- (1) Die Bewohnerin / Der Bewohner und die Einrichtung können die Erbringung sonstiger Leistungen vereinbaren. Die von der Einrichtung angebotenen sonstigen Leistungen und deren Entgelte ergeben sich aus der Anlage 4.
- (2) Wird eine vereinbarte sonstige Leistung nicht in Anspruch genommen, so kann das Entgelt nur ermäßigt werden, wenn dadurch eine Kostenersparnis eintritt.
- (3) Die Einrichtung wird der Bewohnerin / dem Bewohner 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.

## § 5

### Leistungsentgelt

- (1) Die Entgelte für die Leistungen gem. § 3 richten sich nach den mit den Kostenträgern (zuständigen Pflegekassen und Sozialhilfeträgern) getroffenen Vergütungsvereinbarungen. Die Bewohnerin / Der Bewohner hat das Recht, die Vergütungsvereinbarung in der jeweils gültigen Fassung einzusehen.
- (2) Die Bemessung des Leistungsentgeltes entspricht der Einstufung der Bewohnerin / des Bewohners in eine Pflegestufe durch die jeweilige Pflegekasse.  
Das Leistungsentgelt beträgt pro Tag:

|   |   |       |
|---|---|-------|
| - Entgelt für Unterkunft  | € | tägl. |
| - Entgelt für Verpflegung   | € | tägl. |
| - Pflegeleistungen im Bereich des SGB XI  |   |       |
| Klasse / Stufe  | € | tägl. |
| Zuschlag außergewöhnlich hoher und intensiver Pflegeaufwand („Härtefall“)   | € | tägl. |
| - Pflege und Betreuung, die <u>nicht</u> in den leistungsrechtlichen Rahmen des SGB XI fällt (sog. Stufe 0 im Sinne von § 61 SGB XII)                           | € | tägl. |
| - Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen im Sinne des § 82 Abs. 3 SGB XI und der dazu ergangenen Ausführungsvorschriften (teilweise öffentliche Förderung) |   |       |
| Doppelzimmer  | € | tägl. |
| Einzelzimmer  | € | tägl. |
| - Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen im Sinne des § 82 Abs. 4 SGB XI (ohne öffentliche Förderung)  | € | tägl. |
| <hr/>   |   |       |
| - <b>Entgelt insgesamt</b>  | € | tägl. |

Davon übernimmt die gesetzliche Pflegeversicherung in der Regel monatlich ab

**01.01.2012**

|                    |         |
|--------------------|---------|
| Klasse / Stufe I   | 1.023 € |
| Klasse / Stufe II  | 1.279 € |
| Klasse / Stufe III | 1.550 € |
| „Härtefall“        | 1.918 € |

Bei Bedarf fallen zusätzliche Kosten für Inkontinenzmaterial i. H. v.                      monatlich an, soweit die Kosten nicht von der jeweiligen Krankenversicherung übernommen werden.

Ist die Bewohnerin / der Bewohner privat pflegeversichert, fallen für zusätzliche Betreuung und Aktivierung gemäß § 3 Nr. 5 Abs. (b) dieses Vertrages zusätzliche Kosten an i. H. v. € 103,50 monatlich an.

- (3) Wird die Bewohnerin / der Bewohner vollständig und dauerhaft durch Sondennahrung auf Kosten Dritter (z.B. Krankenversicherung) versorgt, verringert sich das Gesamtentgelt um die ersparten Aufwendungen. Die Reduzierung beläuft sich entsprechend der Vergütungsvereinbarung vom                      auf z.Z. €                      täglich.
- (4) Die Einrichtung ist berechtigt, das Entgelt durch einseitige Erklärung zu erhöhen, wenn sich die bisherige Berechnungsgrundlage der Sach- und Personalkosten verändert und sowohl die Erhöhung als auch das erhöhte Entgelt angemessen sind. Eine Erhöhung des Investitionsbetrages ist nur zulässig, soweit er betriebsnotwendig ist und nicht durch öffentliche Förderungen gedeckt wird.

Die Einrichtung hat der Bewohnerin / dem Bewohner die beabsichtigte Erhöhung des Entgelts schriftlich mitzuteilen und zu begründen. Aus der Mitteilung muss der Zeitpunkt hervorgehen, zu dem die Einrichtung die Erhöhung des Entgelts verlangt. In der Begründung muss sie unter Angabe des Umlagemaßstabes die Positionen benennen, für die sich durch die veränderte Berechnungsgrundlage Kostensteigerungen ergeben, und die bisherigen Entgeltbestandteile den vorgesehenen neuen Entgeltbestandteilen gegenüberstellen. Die Bewohnerin / der Bewohner schuldet das erhöhte Entgelt frühestens vier Wochen nach Zugang des hinreichend begründeten Erhöhungsverlangens. Die Bewohnerin / der Bewohner muss rechtzeitig Gelegenheit erhalten, die Angaben der Einrichtung durch Einsichtnahme in die Kalkulationsunterlagen zu überprüfen.

- (5) Die Einrichtung ist berechtigt, das Entgelt durch einseitige Erklärung zu erhöhen, wenn der individuelle Betreuungs- und Pflegebedarf der Bewohnerin / des Bewohners zunimmt. Die Erhöhung ist bei entsprechender Feststellung durch den Leistungsbescheid der Pflegekasse zulässig, wenn die Einrichtung die Entgelterhöhung vorab der Bewohnerin / dem Bewohner schriftlich begründet hat. In dieser Begründung sind die bisherigen und die veränderten Leistungen sowie die dafür jeweils zu entrichtenden Entgelte gegenüberzustellen. Die Erhöhung wird wirksam zu dem im Leistungsbescheid der Pflegekasse festgestellten Zeitpunkt.
- (6) Bei vorübergehender Abwesenheit wird grundsätzlich ein Leistungsentgelt nach Maßgaben des Rahmenvertrages gem. § 75 Abs. 1 SGB XI (Kurzzeitpflege und vollstationäre Pflege) NRW berechnet. Danach kann vom ersten Tag der ganztägigen Abwesenheit wegen Aufenthaltes in einem Krankenhaus, in einer stationären Rehabilitationseinrichtung sowie wegen Urlaubs eine Platzgebühr berechnet werden. Innerhalb eines Kalenderjahres besteht Anspruch auf Platzgebühr bis zu 42 Tage. Bei Krankenhausaufhalten und bei Aufhalten in Rehabilitationseinrichtungen verlängert sich der Abrechnungszeitraum für die Dauer dieser Aufenthalte. Die Platzgebühr beträgt jeweils 75 v.H. der Pflegevergütung (vgl. § 84 Abs. 1 SGB XI) und der Entgelte für Unterkunft und Verpflegung. Abweichend von Satz 5 sind für die ersten 3 Tage der ganztägigen Abwesenheit die ungekürzte Pflegevergütung und die jeweils gültigen ungekürzten Entgelte für Unterkunft und Verpflegung zu zahlen.

- (7) Das Entgelt für die betriebsnotwendigen Investitionsaufwendungen ist bei vorübergehender Abwesenheit in voller Höhe zu entrichten.

## **§ 6**

### **Kündigung der sonstigen Leistungen**

- (1) Die Bewohnerin / Der Bewohner kann vereinbarte 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 sonstige Leistungen mit einer Frist von vier Wochen kündigen.

## **§ 7**

### **Fälligkeit und Abrechnung**

- (1) Die Leistungsentgelte sind jeweils im Voraus am Ersten eines Monats fällig; sie sind spätestens bis zum dritten Werktag des laufenden Monats zu zahlen. Abweichende Bestimmungen und Vereinbarungen mit Kostenträgern bleiben unberührt.
- (2) Die Bewohnerin / Der Bewohner kann die Einrichtung zum Einzug von Forderungen per Bankeinzug ermächtigen.
- (3) Ergibt sich aufgrund der Abrechnung eine Differenz gegenüber dem nach Absatz 1 in Rechnung gestellten Leistungsentgelt, so ist spätestens mit der nächstfälligen Zahlung ein Ausgleich herbeizuführen. Die Aufrechnung anderer Forderungen ist nur zulässig, wenn diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

Rückwirkend von den Kostenträgern anerkannte Einstufungen in eine höhere/niedrigere Pflegestufe werden vom Zeitpunkt der Feststellung an nachberechnet.

- (4) Soweit Entgelte von öffentlichen Kostenträgern übernommen werden, wird mit diesen abgerechnet. Die Bewohnerin / Der Bewohner wird über die Höhe des übernommenen Anteils informiert.

## **§ 8**

### **Mitwirkungspflichten**

- (1) 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, SGB XII und Pflegegeld in NW). Bei fehlender oder falscher Information der Einrichtung oder der Kostenträger drohen der Bewohnerin / dem Bewohner ansonsten Regresse.

- (2) Die Bewohnerin / der Bewohner ist insbesondere verpflichtet, einen Antrag auf Einstufung und Überprüfung der Einstufung durch die Pflegekasse nach schriftlicher und begründeter Aufforderung der Einrichtung zu stellen. Weigert sich die Bewohnerin / der Bewohner, den Antrag zu stellen, kann die Einrichtung ihr / ihm oder dem Kostenträger ab dem ersten Tag des zweiten Monats nach der Aufforderung vorläufig den Pflegesatz nach der nächsthöheren Pflegeklasse berechnen. Werden die Voraussetzungen für eine höhere Pflegestufe vom Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) nicht bestätigt und lehnt die Pflegekasse eine Höherstufung deswegen ab, hat die Einrichtung der Bewohnerin / dem Bewohner den überzahlten Betrag nach Beendigung des Verfahrens unverzüglich zurückzuzahlen; der Rückzahlungsbetrag ist rückwirkend ab Zahlung des erhöhten Entgeltes mit wenigstens 5 v.H. zu verzinsen. Das Kündigungsrecht nach § 15 dieses Vertrages bleibt unberührt.
- (3) Der Mitwirkung der Bewohnerin / des Bewohners bedarf des Weiteren auch die Feststellung, ob sie / er zum Personenkreis mit erheblichem Bedarf an allgemeiner Beaufsichtigung und Betreuung des § 45 a SGB XI gehört. Zur Inanspruchnahme der Leistung nach § 3 Nr. 5 Abs. (b) dieses Vertrages bedarf es zusätzlich der Antragstellung der Bewohnerin / des Bewohners an die Pflegekasse auf entsprechende Einstufung, soweit dies noch nicht geschehen ist.

## **§ 9**

### **Tierhaltung**

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

## **§ 10**

### **Haftung**

- (1) Die Bewohnerin / Der Bewohner und die 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 der gesetzlichen Bestimmungen gehaftet. Das gilt auch für sonstige Schäden.
- (3) Die Einrichtung haftet für eingebrachte Wertsachen oder Wertpapiere nur dann, wenn sie der Einrichtung zur besonderen Aufbewahrung gegen Quittung übergeben worden sind. Die Einrichtung kann die Aufbewahrung von Wertsachen oder Wertpapieren dann ablehnen, wenn diese nach ihrem Umfang oder nach der Höhe des Haftungsrisikos das übliche Maß überschreiten.
- (4) Eine Haftung für höhere Gewalt wird ausgeschlossen.

- (5) Die Bewohnerin / Der Bewohner ist gehalten, eine Privat-Haftpflichtversicherung abzuschließen. Sofern die Bewohnerin / der Bewohner nicht bereits eine Privat-Haftpflichtversicherung abgeschlossen hat, besteht die Möglichkeit, über die Einrichtung einer Sammel-Haftpflichtversicherung beizutreten.

## § 11

### 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 Speicherung und zur Übermittlung bedürfen der Schriftform und sind widerruflich (siehe Anlagen 1,2 und 3)
- (3) Die Bewohnerin / der Bewohner hat das Recht auf Auskunft, welche Daten über sie / ihn gespeichert sind.

## § 12

### Recht auf Beratung und Beschwerde

- (1) Die Bewohnerin / Der Bewohner 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 im Vertrag 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 12.02.2008 ist Bestandteil dieses Vertrages und als Anlage 6 beigelegt.
- (3) Die Rechte nach § 10 Wohn-und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) in Hinblick auf die Kürzung des Entgeltes bei Nicht- oder Schlechtleistung bleiben unberührt.

## § 13

### Besondere Regelungen bei Auszug oder Tod

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

| Name | Vorname | Anschrift | Telefon / Fax / E-Mail |
|------|---------|-----------|------------------------|
|      |         |           |                        |
|      |         |           |                        |

- (2) Die Bewohnerin / Der Bewohner ermächtigt die Einrichtung, die eingebrachten Sachen bei Auszug oder Tod nachstehend benannten Personen unbeschadet einer etwaigen letztwilligen Verfügung oder der gesetzlichen Erbfolge gegen Quittung auszuhändigen:

| Name | Vorname | Anschrift | Telefon / Fax / E-Mail |
|------|---------|-----------|------------------------|
|      |         |           |                        |

- (3) Die Einrichtung ist berechtigt, die eingebrachten Sachen der Bewohnerin / des Bewohners am dritten Tag nach Auszug oder Tod einzulagern. In diesem Fall fertigt die Einrichtung eine Niederschrift über die eingebrachten Sachen an. Sind die eingebrachten Gegenstände der Bewohnerin / des Bewohners nicht am dritten Tag nach Auszug oder Tod abgeholt worden, können sie auf Kosten der Bewohnerin / des Bewohners bzw. ihres / seines Rechtsnachfolgers durch die Einrichtung anderweitig untergebracht werden.

Werden die eingebrachten Sachen der Bewohnerin / des Bewohners nicht spätestens innerhalb von 4 Wochen nach Ablauf des Vertragsverhältnisses abgeholt, so ist die Einrichtung berechtigt, die Gegenstände nach eigenem pflichtgemäßen Ermessen zu verwerten oder auf Kosten der Rechtsnachfolgerin / des Rechtsnachfolgers zu entsorgen.

## § 14

### Vertragsdauer

- (1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- (2) Der Vertrag kann im beiderseitigen Einvernehmen oder durch Kündigung eines Vertragspartners beendet werden. Im Übrigen endet das Vertragsverhältnis mit dem Tag, an dem die Bewohnerin / der Bewohner verstirbt.

## § 15

### Kündigung durch die Bewohnerin / den Bewohner

- (1) Die Bewohnerin / Der Bewohner kann den Vertrag spätestens am dritten Werktag eines Kalendermonats zum Ablauf desselben Monats schriftlich kündigen.

Bei einer Erhöhung des Entgeltes ist eine Kündigung jederzeit für den Zeitpunkt möglich, zu dem die Einrichtung die Erhöhung des Entgeltes verlangt.

- (2) Innerhalb von zwei Wochen nach Beginn des Vertragsverhältnisses kann die Bewohnerin / der Bewohner jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Wird der Bewohnerin / dem Bewohner erst nach Beginn des Vertragsverhältnisses eine Ausfertigung des Vertrages ausgehändigt, kann die Bewohnerin / der Bewohner auch noch bis zum Ablauf von zwei Wochen nach der Aushändigung kündigen.
- (3) Die Bewohnerin / Der Bewohner kann den Vertrag aus wichtigem Grund jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn ihr / ihm die Fortsetzung des Vertrages bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zuzumuten ist.

## § 16

### Kündigung durch die Einrichtung

- (1) Die Einrichtung kann den Vertrag nur aus wichtigem Grunde schriftlich kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform und ist zu begründen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
1. die Einrichtung den Betrieb einstellt, wesentlich einschränkt oder in seiner Art verändert und die Fortsetzung des Vertrages für die Einrichtung eine unzumutbare Härte bedeuten würde,
  2. die Bewohnerin / der Bewohner ihre / seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so gröblich verletzt, dass der Einrichtung die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann; dies gilt insbesondere dann, wenn die Bewohnerin / der Bewohner ihre / seine Mitwirkungspflicht dadurch verletzt, dass sie / er trotz Aufforderung der Einrichtung nach § 8 Abs. 2 des Vertrages bei der Pflegekasse keinen Antrag auf Höherstufung stellt, oder
  3. die Bewohnerin / der Bewohner
    - a) für zwei aufeinanderfolgende Termine mit der Entrichtung des Entgelts oder eines Teils des Entgelts, der das Entgelt für einen Monat übersteigt, im Verzug ist oder
    - b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung des Entgelts in Höhe eines Betrages in Verzug gekommen ist, der das Entgelt für zwei Monate erreicht.

Die Kündigung des Vertrages zum Zwecke der Erhöhung des Entgelts ist ausgeschlossen.

- (2) Die Einrichtung kann aus dem Grund des Abs. 1 S. 3 Nr. 2 2. Halbsatz nur kündigen, wenn sie zuvor die Bewohnerin / den Bewohner unter Bestimmung einer angemessenen Frist und unter Hinweis auf die beabsichtigte Kündigung erneut auf die Mitwirkungsfrist hingewiesen hat und der Kündigungsgrund nicht durch eine Antragstellung entfallen ist.
- (3) Die Einrichtung kann aus dem Grund des Abs. 1 S. 3 Nr. 3 nur kündigen, wenn sie zuvor der Bewohnerin / dem Bewohner unter Hinweis auf die beabsichtigte Kündigung erfolglos eine angemessene Zahlungsfrist gesetzt hat. Ist die Bewohnerin / der Bewohner in den Fällen des Abs. 1 Satz 3 Nr. 3 mit der Entrichtung des Entgelts in Rückstand geraten, ist die Kündigung ausgeschlossen, wenn die Einrichtung vorher befriedigt wird. Die Kündigung wird unwirksam, wenn die Einrichtung bis zum Ablauf von zwei Monaten nach Eintritt der Rechtshängigkeit des Räumungsanspruchs hinsichtlich des fälligen Entgelts befriedigt wird oder eine öffentliche Stelle sich zur Befriedigung verpflichtet.
- (4) In den Fällen des Abs.1 Satz 3 Nr. 2 und 3 kann die Einrichtung den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Im Übrigen ist eine Kündigung bis zum dritten Werktag eines Kalendermonats zum Ablauf des nächsten Monats zulässig.

## § 17

### Leistungersatz und Übernahme der Umzugskosten

- (1) Hat die Bewohnerin / der Bewohner nach § 15 Abs. 3 aufgrund eines von der Einrichtung zu vertretenden Kündigungsgrundes gekündigt, ist die Einrichtung der Bewohnerin / dem Bewohner auf dessen Verlangen zum Nachweis eines angemessenen Leistungersatzes zu zumutbaren Bedingungen und zur Übernahme der Umzugskosten in angemessenem Umfang verpflichtet. § 115 Abs. 4 SGB XI bleibt unberührt.
- (2) Hat die Einrichtung nach § 16 Abs. 1 Satz 1 aus den Gründen des § 16 Abs. 1 Satz 3 Nr. 1 gekündigt, so hat sie der Bewohnerin / dem Bewohner auf deren / dessen Verlangen einen angemessenen Leistungersatz zu zumutbaren Bedingungen nachzuweisen. Die Einrichtung hat auch die Kosten des Umzugs in angemessenem Umfang zu tragen.
- (3) Die Bewohnerin / Der Bewohner kann den Nachweis eines angemessenen Leistungersatzes zu zumutbaren Bedingungen nach Abs. 1 auch dann verlangen, wenn sie / er noch nicht gekündigt hat.

## § 18

### Schlussbestimmungen

- (1) Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Form eines schriftlichen Nachtrages, der von beiden Vertragsparteien zu unterzeichnen ist.
- (2) Eine etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages berührt seine Rechtswirksamkeit im Übrigen nicht. Die rechtlich unzulässige Regelung ist durch eine rechtlich wirksame Regelung zu ersetzen, die dem ursprünglich Gewollten in zulässiger Weise am nächsten kommt.
- (3) Vor Abschluss dieses Vertrages ist die Bewohnerin / der Bewohner eingehend über die Art und Ausstattung der Einrichtung sowie über das Leistungsangebot informiert worden. Ferner ist sie / er auf das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz sowie auf das Wohn- und Teilhabegesetz NRW hingewiesen worden. Die Bewohnerin / der Bewohner hat eine schriftliche Ausfertigung dieses Vertrages sowie die auf Seite 1 dieses Vertrages aufgeführten Anlagen erhalten.

Essen, den

.....  
(für die Einrichtung)

.....  
(Bewohnerin / Bewohner)

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

**Anlagen zum Vertrag**  
**für vollstationäre Pflegeeinrichtungen**

## Anlage 1

Name, Vorname:

### **Einwilligung nach den Datenschutzbestimmungen**

Ich bin einverstanden, dass die MARTINEUM Altenhilfe gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH 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, Kontrakturen, Soor
    - Wunddokumentation (Nortonskala/Wunddokumentation)
    - Sturzdokumentation (Sturzskala/Sturzprotokolle)
    - Dokumentation freiheitsentziehender Maßnahmen incl. Genehmigung
    - Evaluation des Pflegeprozesses incl. Auswertung / Darstellung
-

## Anlage 2

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.

---

## Anlage 3

Name, Vorname:

### Einwilligung zur Datenweitergabe zwecks Abrechnung

Ich bin einverstanden, dass folgende Daten:

Name, Vorname, Geburtsname, Geburtsdatum, Geburtsort, Familienstand, letzter 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**

---

**Die Einwilligung zu den Anlagen 1 - 3 kann jederzeit einzeln oder insgesamt 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.**

Essen, den 25.01.2012      \_\_\_\_\_  
Unterschrift der Bewohnerin / des Bewohners

Essen, den 25.01.2012      \_\_\_\_\_  
Unterschrift der Betreuerin / des Betreuers

## Anlage 4

### Sonstige Leistungen

1. Sofern die Bewohnerin / der Bewohner nicht bereits eine private Haftpflichtversicherung abgeschlossen hat, besteht die Möglichkeit, über die Pflegeeinrichtung einer Sammel-Haftpflichtversicherung beizutreten.

Die Prämie beträgt z.Z. monatlich anteilig 1,50 €.

2. Zusätzliche Getränke (z.B. Fruchtsäfte, Multivitamin-Getränke) können gegen Entgelt bezogen werden. Mineralwasser wird in gewünschter Menge ohne zusätzliche Berechnung ausgegeben. Die gültige Preisliste liegt auf den Pflege-Wohngruppen aus.
3. Falls im Paul-Bever-Haus oder im Haus Schäpenkamp ein Telefonanschluss gewünscht wird, ist dieser zu Lasten der Bewohnerin / des Bewohners direkt bei der Telefongesellschaft zu beantragen.

Im Altenkrankenheim erfolgt der Telefonanschluss über eine Nebenstellenanlage. Die monatliche Grundgebühr beträgt z.Z. 8,00 € , pro Einheit werden z.Z. 0,06 € berechnet.

4. Die Kosten für chemisch zu reinigende Kleidung sind von der Bewohnerin / dem Bewohner selbst zu tragen (siehe Preisliste).
5. Etwaiger Nachlass kann gegen eine Gebühr in Höhe von 100 € entsorgt werden.

---

### Erklärung

- Der Privat-Haftpflichtversicherung der Einrichtung (z.Z. monatlich 1,50 €) trete ich bei.
- Der Zahlungsausgleich für beanspruchte Zusatzleistungen soll (monatlich) über das in der Verwaltung der Einrichtung für die Bewohnerin / den Bewohner geführte Verwahrgeld-Konto erfolgen
- Der Zahlungsausgleich für beanspruchte Zusatzleistungen erfolgt per Überweisung / per Einzahlung.

.....  
Bewohnerin / Bewohner oder Stellvertreter

## Anlage 5

### Recht auf Beratung und Beschwerde

#### Wenn Sie einmal nicht zufrieden sind ...

Sehr geehrte Damen und Herren,

wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben und eine Klärung mit den für Sie unmittelbar zuständigen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern (bisher) nicht möglich war, lassen Sie es uns wissen.

- Beschwerden können jederzeit vorgebracht werden.
- Wir sorgen dafür, dass die Beschwerden unverzüglich dokumentiert und den für Beschwerden zuständigen Personen unterbreitet werden.
- Wir verpflichten uns, 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.
- Dem Beschwerdeführenden muss deutlich sein, dass Vorfälle konkret benannt werden müssen, damit eine sachgerechte Bearbeitung der Beschwerde möglich ist.
- Wir nennen Ihnen Ansprechpartner, an die Sie sich wenden können:

#### **Weitergabe von Beschwerden innerhalb der Pflegeeinrichtung:**

Wenden Sie sich bitte zunächst an die leitende Mitarbeiterin / den leitenden Mitarbeiter ihrer Pflege-Wohn-Gruppe. Die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter wird einer Beschwerde umgehend nachgehen und Ihnen spätestens nach 7 Tagen eine Rückäußerung geben.

Sollte das Ärgernis nicht abgestellt werden können, oder es erscheint Ihnen dringlich, direkt mit der Pflegedienst- oder Heimleitung zu sprechen, wenden Sie sich bitte vertrauensvoll bei allen Angelegenheiten des Pflege- und Betreuungsdienstes:

Pflegedienstleitung

**Adolf Schürmann** Altenkrankenheim, 4. OG ☎ 50 23 – 320, Sekretariat Pflege

oder stellvertr.

Pflegedienstleitung

**Andrea Kolditz** Paul-Bever-Haus, EG ☎ 50 23 – 320, Sekretariat Pflege

bei allen Angelegenheiten des Verwaltungs- und Wirtschaftsdienstes:

Einrichtungsleitung

**Heinrich Gerlach** Paul-Bever-Haus, 4. OG ☎ 50 23 – 205, Sekretariat

- 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:

Martineum Altenhilfe gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH  
Geschäftsführung  
Augenerstr. 36  
45 276 Essen

☎ 50 23 - 204

- Sie können Ihre Beratungswünsche oder Beschwerden auch an den Heimbeirat richten. Die Vorsitzende / der Vorsitzende ist zur Zeit Herr Stildorf.

Herr Stildorf ist zu erreichen über

☎ 50 23 - 205

### **Weitergabe von Beschwerden außerhalb der Pflegeeinrichtung:**

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

1. Stadt Essen

Gesundheitsamt (Heimaufsicht)  
Hindenburgstraße 29  
45 127 Essen

Herr Potgrave  
Herr Werner

☎ 88 53 215  
☎ 88 53 138

2. Stadt Essen

Referat Senioren und Pflege  
Steubenstraße 53  
45 138 Essen

Sekretariat

☎ 88 50 149

3. Diakonisches Werk  
im Rheinland

Abt. Recht  
Lenastr. 41  
40 470 Düsseldorf Frau Lecke

☎ 0211 / 6398 235

4. Krankenkasse / Pflegekasse  
der Bewohnerin / des Bewohners

5. Verbraucherzentrale in NRW

Mintropstraße 27  
40 215 Düsseldorf

☎ 0211 / 3809 / 0

Mit diesen Informationen verbinden wir die Hoffnung, dass es stets gelingen möge, bei allen auftretenden Problemen und Unstimmigkeiten, bei Anlässen, die Sie unzufrieden machen, zunächst im persönlichen Gespräch eine Einigung herbeizuführen. Wir möchten Ihnen zeigen, dass Ihr Vertrauen in uns berechtigt ist.

## 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 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