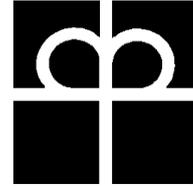


Diakonie Pflege



Mönchengladbach gGmbH

Kurzzeitpflegevertrag



Otto-Zillesen-Haus

Präambel

„Das christliche Menschenbild ist Grundlage unserer Pflegekonzeption
und unseres Handelns“

**INHALTSVERZEICHNIS:**

- **§ 1** **Einrichtungsträger**
- **§ 2** **Vertragsgrundlagen nach WBG**
- **§ 3** **Leistungen der Einrichtung**
- **§ 3a** **Zusätzliche Betreuungsleistungen gem. § 87b SGB XI**
- **§ 4** Zusatzleistungen gemäß § 88 SGB XI
- **§ 5** Sonstige Leistungen
- **§ 6** **Leistungsentgelt**
- **§ 7** Kündigung der Zusatz- und sonstigen Leistungen
- **§ 8** **Fälligkeit und Abrechnung**
- **§ 9** **Mitwirkungspflichten**
- **§ 10** **Eingebrachte Sachen**
- **§ 11** **Tierhaltung**
- **§ 12** **Haftung**
- **§ 13** **Datenschutz**
- **§ 14** **Recht auf Beratung und Beschwerde**
- **§ 15** **Besondere Regelungen für den Todesfall**
- **§ 16** **Vertragsdauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses**
- **§ 17** **Schlussbestimmungen**

ANLAGEN:

- Anlage 1 Haus- und Sicherheitsinformation
- Anlage 2 Einwilligung Arzneimittel- und Apothekenversorgung
- Anlage 3 Datenschutz-Information für stationäre Pflegeeinrichtungen
- Anlage 4 Einwilligung zur Datenverarbeitung zu Versorgungszwecken
- Anlage 5 Recht auf Beratung und Beschwerde
- Anlage 6 Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrtspflege
- Anlage 7 Widerrufsbelehrung
- Anlage 8 Widerrufsformular

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 2 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



Kurzzeitpflegevertrag

für

vollstationäre Pflegeeinrichtungen

zwischen der

Diakonie Pflege Mönchengladbach gGmbH
als Träger des Otto-Zillessen-Hauses

vertreten durch Herr Björn Bäumges

- nachstehend „Einrichtung“ genannt -

u n d

Herrn/ Frau

geborene

geboren am

bisher wohnhaft

- nachstehend „Gast“ genannt -

vertreten durch

Herrn/ Frau

wohnhaft

(gesetzl. Bevollmächtigte(r), gesetzl. Betreuer/-in)

wird folgender **Vertrag zur Kurzzeitpflege** geschlossen:

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 3 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



§ 1 Einrichtungsträger

- 1) Die Diakonie Pflege Mönchengladbach gGmbH – ist ein als gemeinnützig anerkannter Rechtsträger mit dem Sitz in 41061 Mönchengladbach, Ludwig-Weber-Str. 13. Seine Rechtsform ist eine gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung.
- 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 (WVG) 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 (siehe auch **Anlage 1**):

- a) Unterkunft in einem

| Zimmerart | Zimmernummer | Zimmergröße |
|--------------|--------------|---------------------|
| Einzelzimmer | | 22,5 m ² |
| Doppelzimmer | | 35,4 m ² |

mit Bad.

Das Zimmer ist mit einem Pflegebett, Nachttisch, Kleider- u. Wäscheschrank, Garderobe, Tisch, 2 Stühle, Sideboard, sowie Telefon-, Internet-, TV- und Radioanschluss ausgestattet. Private Einrichtungsgegenstände können von der Bewohnerin/ vom Bewohner in Absprache mit der Einrichtungsleitung eingebracht werden.

Ein Zimmerwechsel ist in gegenseitigem Einvernehmen mit einer entsprechenden schriftlichen Vertragsänderung möglich.

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 4 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



b) Verpflegung in folgendem Umfang:

- Normalkost: Frühstück
Mittagessen
Nachmittagskaffee
Abendessen
Zwischenmahlzeiten
- bei Bedarf: leichte Vollkost oder
Diätkost nach ärztlicher Anordnung

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

- 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) einschließlich der Leistungen der medizinischen Behandlungspflegeentsprechend dem Rahmenvertrag gem. § 75 Abs. 1 SGB XI zur Kurzzeitpflege und vollstationären Pflege (NRW);
- d) Zusätzliche Betreuung und Aktivierung des Gastes gemäß § 3a dieses Vertrages;
- e) Regelmäßige Reinigung des überlassenen Wohnraumes
- werktägliche Sichtreinigung des Sanitär- und Wohnbereichs
 - mindestens eine wöchentliche Grundreinigung
 - bei erschwerenden Pflegeumständen und entsprechender Notwendigkeit zusätzliche Reinigungen pro Woche;
- g) Überlassung, Reinigung und Instandhaltung von Bettwäsche und Handtüchern
- h) Waschen der maschinenwaschbaren persönlichen Bekleidung und Wäsche. Sie muss gekennzeichnet und industriemaschinentauglich sein. Für nicht gekennzeichnete Wäsche kann keine Haftung übernommen werden. Es besteht seitens der Einrichtung keine Leistungspflicht für Kleidungs- / Wäschestücke, die einer speziellen chemischen Reinigung bedürfen;
- i) Haustechnik und Verwaltung im notwendigen Umfang;
- j) 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.

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 5 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



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

1 Zimmerschlüssel und 1 Wertefachschlüssel

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 (siehe **Anlage 2**).

§ 3a Zusätzliche Betreuungsleistungen gem. § 43 b 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. **5,57 €** 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 Zusatzleistungen gem. § 88 SGB XI

Es werden zurzeit keine Zusatzleistungen angeboten.

§ 5 Sonstige Leistungen

Es werden zurzeit keine sonstigen Leistungen angeboten.

§ 6 Leistungsentgelt

- (1) Die Entgelte für die Leistungen gem. § 3 richten sich nach den mit den Kostenträgern (zuständige Pflegekassen und Sozialhilfeträgern) getroffenen Vergütungsvereinbarungen.

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 6 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |

(2) Das Leistungsentgelt beträgt im Rahmen dieses Vertrages pro Tag:

| | Betrag täglich |
|---|----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ für Pflege im Sinne des § 42, 43 SGB XI (Pflegebedingte Aufwendungen) <ul style="list-style-type: none"> - Pflegegrad 1 – 46,16 € - Pflegegrad 2 – 59,18 € - Pflegegrad 3 – 75,35 € - Pflegegrad 4 – 92,21 € - Pflegegrad 5 – 99,78 € | € xx,xx |
| ○ für Unterkunft | € 20,75 |
| ○ für Verpflegung | € 15,97 |
| ○ Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen im Sinne von § 82 Abs. 4 SGB XI (ohne öffentliche Förderung) | |
| ○ Doppelzimmer | € 20,36 |
| ○ Einzelzimmer | € 3,00 |
| ○ Umlagebetrag nach der Altenpflegeausbildungsausgleichsverordnung (AltPflAusglVO) im Sinne von § 82 a Abs. 3 SGB XI | € 0,53 |
| ○ Vergütungszuschlag Ausbildungsumlage nach § 28 Abs. 2 Pflegeberufegesetz (PflBG) | € 4,26 |
| insgesamt | tgl. € xxx,xx |

Hiervon übernimmt die gesetzliche Pflegeversicherung nach 42 SGB XI als Sachleistung im Kalenderjahr bis zu 1.774,00 € für maximal 56 Tage.

Bei Bedarf und ärztlicher Verordnung fallen zusätzliche Kosten für Inkontinenzmaterial in Höhe von 26,81 € **monatlich** an, soweit die Kosten nicht von der jeweiligen Krankenversicherung übernommen werden.

(3) Wird der Gast vollständig und dauerhaft durch Sondenernährung auf Kosten Dritter (z.B. der Krankenversicherung) versorgt, verringert sich das Entgelt für Verpflegung um die ersparten Aufwendungen. Entsprechend der Vergütungsvereinbarung vom 01.01.2019 werden z Zt. **5,32 €** 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 Altenpflegeausbildungsausgleichsverordnung (AltPflAusglVO) und des Vergütungszuschlages nach § 28 Abs. 2 PflBG (Pflegeberufegesetz (PflBG)). Das Entgelt für die betriebsnotwendigen Investitionsaufwendungen ist bei vorübergehender Abwesenheit in voller Höhe zu

| | | | | | |
|-------------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|--------------|
| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 7 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



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

§ 7 Kündigung der Zusatz- und sonstigen Leistungen

entfällt

§ 8 Fälligkeit und Abrechnung

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

§ 9 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, SGB XII und Pflegewohngeld in NRW). Bei fehlender, verzögerter oder falscher Information der Einrichtung oder der Kostenträger drohen dem Gast ansonsten Regresse.

§ 10 Eingebraachte Sachen

- (1) Im Einvernehmen mit der Einrichtungsleitung kann der Gast Möbel und andere Einrichtungsgegenstände in ihr / sein Zimmer einbringen. Bei Beschädigung oder Verlust persönlichen Eigentums übernimmt die Einrichtung keine Haftung, außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, nur im Rahmen nachgewiesener und von der zuständigen Haftpflichtversicherung anerkannter Ansprüche. Die von dem Gast eingebrachten elektrischen, netzabhängig betriebenen Geräte (nicht mit umfasst sind die lediglich batteriebetriebenen elektrischen Geräte) werden auf seine Kosten regelmäßig 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 in der Regel nicht und in Ausnahmefällen nur aufgrund einer besonderen Vereinbarung untergebracht werden.

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 8 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



§ 11 Tierhaltung

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

§ 12 Haftung

- (1) Gast und Einrichtung haften einander für Sachschäden im Rahmen dieses Vertrages nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung für Sachschäden aufgrund einfacher Fahrlässigkeit bei der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten bleibt unberührt. Im Übrigen bleibt es dem Gast überlassen, eine Sachversicherung abzuschließen.
- (2) Für Personenschäden wird im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen gehaftet. Das gilt auch für sonstige Schäden.

§ 13 Datenschutz

- (1) Die Mitarbeiter / die Mitarbeiterinnen der Einrichtung sind zur Verschwiegenheit sowie zur Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.
- (2) Soweit es gesetzlich erlaubt oder angeordnet oder für die Erfüllung dieses Vertrags erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten, insbesondere auch Gesundheitsdaten, des Gastes durch die Einrichtung verarbeitet werden. Für jede darüberhinausgehende Verarbeitung der personenbezogenen Daten bedarf es der Einwilligung der Bewohnerin/des Bewohners (siehe Anlagen **3+4**).
- (3) Der Gast hat das Recht auf Information und Auskunft, welche Daten über ihn auf welcher Rechtsgrundlage zu welchem Zweck verarbeitet werden. Darüber hinaus besteht im Rahmen der geltenden Datenschutzbestimmungen insbesondere ein Recht auf Berichtigung, Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung, ein Recht auf Datenübertragbarkeit und Widerspruch gegen bestimmte Datenverarbeitungsvorgänge sowie ein Recht auf Beschwerde.

§ 14 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 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

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 9 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



externe Beschwerdemanagement gewährleistet. Die Selbstverpflichtungserklärung ist Bestandteil dieses Vertrages und als **Anlage 6** 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 Anlage 6.
- (4) Die Rechte nach § 10 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBG) im Hinblick auf die Kürzung des Entgeltes bei Nicht- oder Schlechtleistung bleiben unberührt.

§ 15 Besondere Regelungen für den Todesfall

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

1.

2.

Anschrift, Telefon, Telefax und e-mail

- (2) Unbeschadet einer etwaigen letztwilligen Verfügung oder der gesetzlichen Erbfolge soll der Besitz des Gastes an:

Herrn/ Frau

Anschrift: s.o.

oder im Verhinderungsfall an:

Herrn/ Frau

Anschrift: s.o.

ausgehändigt werden.

- (3) Aufgrund der räumlichen Gegebenheiten kann der Nachlass nicht sichergestellt werden.

§ 16 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

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|-----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 10 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



auch noch bis zum Ablauf von zwei Wochen nach der Aushändigung kündigen. Verlässt ein Gast, der Leistungen nach dem SGB XI bezieht, vor Ablauf des in § 3 Abs. 1 dieses Vertrages vorgesehenen Beendigungszeitpunktes endgültig die Einrichtung, endet seine Zahlungspflicht und die seiner Kostenträger mit dem Tag des Verlassens der Einrichtung, soweit er zuvor die Einrichtung in Schriftform darüber informiert hat, dass der Pflegeplatz endgültig aufgegeben wird.

- (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.

§ 17 Schlussbestimmungen

- (1) Erfüllungsort für beide Teile ist Mönchengladbach.
- (2) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch die Einrichtung.
- (3) Eine etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages berührt seine Rechtswirksamkeit im Übrigen nicht.

Für die Einrichtung

Mönchengladbach,

Ort Datum Unterschrift Björn Bäumges, Einrichtungsleitung

Für den Gast

Mönchengladbach

Ort Datum Unterschrift Gast

Mönchengladbach

Ort Datum Unterschrift Bevollmächtigte(r) / Betreuer/-in

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|-----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 11 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



Anlage 1 Haus- und Sicherheitsinformation

1. Hausgemeinschaft

Während der Zeit von 22.00 Uhr bis 07.00 Uhr sowie von 13.30 Uhr bis 15.00 Uhr bitten wir um besondere Rücksichtnahme auf das berechnigte Schlaf- und Ruhebedürfnis der Mitbewohnerinnen und Mitbewohner. Während dieser Zeiten sollte auch bei Einzelzimmern die Lautstärke von Radio- und Fernsehempfängern leise reguliert werden.

Fernseh- und Radioempfang in Doppelzimmern sollte nach Absprache mit der Mitbewohnerin/ dem Mitbewohner gestaltet werden.

Grundsätzlich empfehlen wir den Einsatz von drahtlosen Kopfhörersystemen. Bitte bedenken Sie, dass dies vor allem bei Schwerhörigkeit eine sehr gute Lösung sein kann.

2. Zimmereinrichtung

Alle Zimmer sind vom Haus mit

- einem elektrisch verstellbaren Pflegebett
- einem Kombikleiderschrank/ bzw. Einbaukleiderschrank
- Nachttisch, Sideboard, Tisch und 2 Stühlen
- Fenstergardinen und Übergardinen
- Wand- und Deckenleuchten versehen.

Die ergänzende Einrichtung mit privaten Möbelteilen bei Einzug in die Einrichtung sowie Veränderungen der Einrichtung während des Aufenthaltes sind selbstverständlich nach Rücksprache mit der Einrichtungsleitung möglich.

3. Sicherheitsvorschriften

In allen öffentlichen Räumen und in den Treppenhäusern sind automatische Rauchmelder installiert. **Das Rauchen ist daher in diesen Bereichen untersagt. Wegen der Brandgefahr ist es aus Sicherheitsgründen grundsätzlich untersagt:**

- Kerzen oder offenes Feuer im Zimmer anzuzünden
- im Bett zu rauchen bzw. bei erkennbarer Selbstgefährdung (durch eine behindernde Erkrankung, Pflegebedürftigkeit) alleine im Zimmer zu rauchen
- Fernseh- / Rundfunkgeräte unsachgemäß (d.h. entgegen den Sicherheitshinweisen des Herstellers) zu betreiben
- ungeprüfte/ schadhafte Elektrogeräte in Betrieb zu nehmen

Die Einrichtungsleitung und die Mitarbeiter dürfen aus dringenden dienstlichen Gründen das Zimmer auch während der Abwesenheit der Bewohnerin/ des Bewohners betreten.

**Bitte wenden Sie sich mit allen Fragen zum Thema Sicherheit
an die Einrichtungsleitung oder den Haustechniker.**

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|-----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 12 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



4. Hauswirtschaftliche Dienste und Tagesablauf

(a) Wäsche

Die eingebrachten eigenen Wäschestücke werden von der Einrichtung mit Barcodes versehen, damit Verwechslungen/ Verluste von Wäsche vermieden werden können. Bitte lassen Sie neu gekaufte Wäsche oder ausgetauschte Kleidungs- oder Wäschestücke unbedingt vor Benutzung im Hause kennzeichnen.

(b) Mahlzeiten

Die Mahlzeiten werden serviert:

| | |
|--------------------------------------|---------------------|
| Frühstück | ab 08.00 Uhr |
| Mittagessen in den Wohnküchen | ab 12.00 Uhr |
| Nachmittagskaffee | ab 14.30 Uhr |
| Abendessen | ab 17.45 Uhr |
| Zwischen- u. Spätmahlzeit | auf Wunsch |

Ist beabsichtigt an einer Mahlzeit nicht teilzunehmen, so bitten wir dies rechtzeitig mitzuteilen.

Bei Krankheiten oder Behinderungen, die eine Teilnahme an den gemeinsamen Mahlzeiten nicht zulassen, können die Speisen auf dem Zimmer serviert werden. Bei Abwesenheit über eine Mahlzeit hinweg oder über Nacht wird gebeten, die Mitarbeitenden des Wohnbereichs zu unterrichten.

5. Gemeinschaftseinrichtungen

Die Gemeinschaftsräume stehen allen Hausbewohnern zur Verfügung. Eine Reservierung für Familienfeiern, etc. ist auf dem Wohnbereich oder bei der Sozialen Betreuung anzumelden.

Auf der 3. Etage steht ein Wannenbad zur Verfügung. Bitte sprechen Sie Ihren Wunschtermin mit den Mitarbeitenden Ihres Wohnbereiches ab.

6. Mitarbeitende

Die Mitarbeitenden und die Einrichtungsleitung dürfen nach Wohn- und Teilhabegesetz § 10 keine individuellen nicht geringfügigen Zuwendungen annehmen und auch keine Wertgegenstände in persönliche Verwahrung nehmen. Die Mitarbeitenden stehen während ihrer Arbeitszeit für private Dienstleitungen oder Besorgungen außerhalb der vereinbarten Dienstleistungsangebote (z.B. Regeleinkäufe etc.) nicht zur Verfügung. Die jeweils gültigen Regelungen erfahren Sie von den Mitarbeitenden Ihres Wohnbereichs.

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|-----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 13 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



7. Hilfe bei Behördenangelegenheiten

Die Mitarbeiter der Sozialen Betreuung oder der Verwaltung stehen auf Wunsch bei persönlichen Behördenangelegenheiten der Bewohnerin/ dem Bewohner oder ihren/ seinen Angehörigen beratend zur Verfügung und sind im Einzelfall im Rahmen ihrer Möglichkeiten behilflich.

Für die Meldung des Wohnortes (Einwohnermeldeamt) sowie die Anmeldung von privaten Rundfunk- und Fernsehgeräten und die Einrichtung privater Telefonanschlüsse (einschließlich der Zahlung der Gebühren) ist jeder Bewohner grundsätzlich jedoch selbst verantwortlich.

8. Technische Einrichtungen

Auftretende technische Schäden und Störungen im Zimmer, besonders der Wasser- oder Stromleitungen/ Schwesternrufanlagen, sind umgehend dem nächst erreichbaren Mitarbeiter oder dem Technischen Dienst zu melden. Auch über alle anderen Beschädigungen von Einbauten und Einrichtungsgegenständen ist zeitnah zu informieren, damit Gefährdungen vermieden werden und Instandsetzungsmaßnahmen kurzfristig veranlasst werden können.

Es stehen für den Fernsehempfang über die Hausanlage ca. 30 Programme zur Verfügung.

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|-----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 14 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |

Anlage 2 zum Kurzzeitpflegevertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen mit:

| | |
|--------------------|--|
| Frau/ Herrn | |
|--------------------|--|

**Erklärung und Auftrag,
die für mich erforderlichen Arzneimittel und apothekenpflichtigen
Medizinprodukte durch das Wohn- und Pflegeheim „Otto-Zillessen-Haus“ zu
besorgen.**

- Ich wurde darüber informiert und mir ist bekannt, dass ich das Recht auf freie Arzt- und Apothekenwahl habe, auch wenn ich nicht in der Lage bin, meine Arzneimittel und apothekenpflichtigen Medizinprodukte selbst zu besorgen.
- Für den Fall, dass ich selbst nicht mehr in der Lage bin, meine Arzneimittel und apothekenpflichtigen Medizinprodukte selbst zu besorgen oder durch Verwandte oder Bekannte besorgen zu lassen, beauftrage ich hiermit die Einrichtung „Otto-Zillessen-Haus“, die für mich erforderlichen Arzneimittel und apothekenpflichtigen Medizinprodukte zu beschaffen.
- Ich erkläre mich ausdrücklich damit einverstanden, dass in diesem Fall durch die Einrichtung „Otto-Zillessen-Haus“ meine Rezepte bei einer Apotheke ihrer Wahl eingelöst werden. Damit überlasse ich die Wahl der Apotheke der Einrichtung „Otto-Zillessen-Haus“
- Hiermit willige ich ein, dass die in diesem Zusammenhang zum Zwecke der Versorgung mit Arzneimitteln und apothekenpflichtigen Medizinprodukten erforderlichen erhobenen, verarbeiteten und genutzten personenbezogenen Daten von der von der Einrichtung gewählten Apotheke verwendet werden. Diese Einwilligungserklärung kann ggf. auch durch meinen gesetzlichen Vertreter abgegeben werden.
- Ich wurde darüber informiert, dass ich bzw. mein gesetzlicher Vertreter diese Erklärung jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen kann.

Für den Gast

| | | |
|-----|-------|-------------------|
| | | |
| Ort | Datum | Unterschrift Gast |

| | | |
|-----|-------|--|
| | | |
| Ort | Datum | Unterschrift Bevollmächtigte(r) / Betreuer/-in |

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|-----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 15 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



Anlage 3 zum Kurzzeitpflegevertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen:

Datenschutz-Information für Kurzzeitpflegeeinrichtungen

1) Datenverarbeitung in der Einrichtung / des Dienstes

Zur Erfüllung des Vertrages und gesetzlicher Verpflichtungen müssen personenbezogene Daten verarbeitet werden. Dieser Vertrag, Spezialvorschriften des Sozialgesetzbuches, das Datenschutzrecht (Datenschutzgesetz der EKD (DSG-EKD) sowie die Sozialdatenschutzregelungen) und – sofern vorhanden – die individuelle Leistungsvereinbarung und Vereinbarungen mit den zuständigen Trägern der Sozialhilfe ermächtigen dazu. Die Vorschriften des Datenschutzes § 6 Nr. 5 i.V. m. § 13 Abs.2 Nr.8 und Abs. 3 DSG-EKD) finden Beachtung. Eine Weitergabe (Übermittlung) anvertrauter oder gespeicherter Daten bedarf immer der Einwilligung der Bewohnerin/des Bewohners bzw. des Gastes, der Kundin/des Kunden, sofern nicht eine Rechtsvorschrift die Übermittlung zulässt oder vorschreibt oder sofern die Daten für die Übermittlung nicht anonymisiert wurden. Verarbeitet werden dabei die nachfolgenden personenbezogenen Daten:

- Stammdaten
- Arztberichte inkl. Diagnosen und Befunde
- Anamnese-Dokumentation
- Pflegeplanung
 - Pflegeprobleme
 - Ressourcen
 - Pflegeziele
 - Pflegemaßnahmen (körperbezogene Pflegemaßnahmen, pflegerische Betreuungsmaßnahmen, Hilfen bei der Haushaltsführung, , Entlastungsleistungen, ärztlich verordnete häusliche Krankenpflege , Psychosoziale Betreuung)
- Pflegedokumentation und -bericht
- Leistungs- und Tätigkeitsnachweise der Pflege
- Pflegeberichte
- Leistungs- und Tätigkeitsnachweise 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, inkl. Beratungsprotokolle
- Wunddokumentation (Nortonskala/Wunddokumentation)
- Sturzdokumentation (Sturzskala/Sturzprotokolle)
- Dokumentation freiheitsentziehender Maßnahmen inkl. Genehmigung
- Evaluation des Pflegeprozesses incl. Auswertung / Darstellung
Auswertung/Übersicht des Pflegeprozesses

2) Übermittlung von Daten an Dritte auf gesetzlicher Grundlage (Weitergabe und Einsichtnahme)

Insbesondere die Gesundheitsdaten unterliegen der Geheimhaltungspflicht und dürfen ohne Einwilligung ausschließlich auf Grundlage eines Gesetzes, das die Übermittlung an Dritte gestattet, weitergegeben oder eingesehen werden. Regelmäßig werden Daten in folgenden Zusammenhängen an Dritte übermittelt (insbesondere an Kranken- und Pflegekassen, bei Sozialhilfeempfängern an Sozialhilfeträger) oder in der Einrichtung eingesehen (insbesondere vom Medizinischen Dienst der Krankenversicherung, dem Prüfdienst der Privaten Krankenversicherung und der Heimaufsicht):

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|-------------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|--------------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 16 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



- Bei der Abrechnung von Leistungen an die Pflegekasse (§§ 93, 94, 104, 105 SGB XI), die Krankenkassen (§§ 284, 302 SGB V) und gegebenenfalls an den Sozialhilfeträger (§§ 67 ff SGB X), § 13 Abs. 2 Nr. 8 DSG-EKD)

- Für Abrechnungsprüfungen werden Daten durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung dem Prüfdienst der Privaten Krankenversicherung oder von den Landesverbänden der Pflegekassen bestellte Sachverständige (§§ 276, 284 SGB V, §§ 93, 97, 97a, 114 SGB XI) eingesehen und falls erforderlich an diese übermittelt.

- Für die Prüfung des ordnungsgemäßen Betriebs der Einrichtung werden durch die Heimaufsicht Daten in der Einrichtung eingesehen und falls erforderlich an diese übermittelt (§§ 14 WTG NRW (Wohn- und Teilhabegesetz NRW) in Verbindung mit § 24 WTG DVO NRW)

3) Recht auf Information und Auskunft

Es besteht nach § 19 DSG-EKD die Möglichkeit Auskunft über die in der Einrichtung gespeicherten personenbezogenen Daten geordnet nach Kategorien einschließlich der Verarbeitungszwecke, der Empfänger und die geplante Dauer der Speicherung zu erhalten. Dabei ist auch auf die nachfolgend unter 5. bis 10. dargestellten Rechte hinzuweisen. Ein Recht auf Einsicht in die Pflegeplanung einschließlich der Aufzeichnung über die Umsetzung besteht auch gemäß § 6 Abs.1, Nr.5 WTG NRW

4) Recht auf Berichtigung

Unrichtige personenbezogene Daten werden gemäß § 20 DSG-EKD jederzeit berichtigt oder vervollständigt.

5) Recht auf Löschung, Dauer der Speicherung personenbezogener Daten

Wenn keine rechtliche Verpflichtung zur Aufbewahrung mehr besteht oder eine Speicherung der Daten nicht mehr erforderlich ist, kann gemäß § 21 DSG-EKD deren Löschung verlangt werden.

Soweit Leistungen der Behandlungspflege erbracht werden, ist eine Aufbewahrungspflicht von 10 Jahren zu beachten (§ 630f Absatz 3 BGB). Aus handelsrechtlichen Vorschriften kann sich eine Aufbewahrungspflicht von Belegen von 6 oder 10 Jahren ergeben (§ 257 HGB). Darüber hinaus kann im Einzelfall nach den Vorschriften des Zivilrechts eine Aufbewahrung von bis zu 30 Jahren erforderlich sein (§ 197 BGB).

6) Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

Gemäß § 22 DSG-EKD kann unter bestimmten Voraussetzungen die weitere Verarbeitung von personenbezogenen Daten beschränkt beziehungsweise auf bestimmte Zwecke eingegrenzt werden. Die Daten werden gut geschützt und vor Zugriff gesichert aufbewahrt.

7) Recht auf Datenübertragung

Auf ausdrückliches Verlangen können gemäß § 24 DSG-EKD vom Bewohner/von der Bewohnerin bzw. vom Gast/ von der Kundin/dem Kunden bereitgestellte und automatisiert verarbeitete, personenbezogene Daten in einem gängigen Format zur Verfügung gestellt oder auf Wunsch an einen Dritten weitergegeben werden (z. Bsp. bei einem Wechsel der Pflegeeinrichtung).

8) Widerspruchsrecht

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|-----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 17 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |

Unter den Voraussetzungen von § 25 DSGVO ist die Datenverarbeitung durch die Einrichtung im Falle eines Widerspruches zu unterlassen.

9) Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde

Datenverarbeitungen der Einrichtung können mittels Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde beanstandet werden. Die zuständige Aufsichtsbehörde ist:

Stadt Mönchengladbach, Amt für Altenhilfe, Fr. B. Ikemefuna, Fliethstr. 86-88, 41050 Mönchengladbach, Tel. 02161/25-6710, Fax 02161/25-6749

10) verantwortliche Stelle, örtliche(r) Datenschutzbeauftragte(r)

Die für den Datenschutz verantwortliche Stelle der Einrichtung erreichen Sie unter:

Name: DPN Datenschutz GmbH & Co. KG
 Mail: info@dpn-datenschutz.de
 Telefon: 02162 / 361 86 - 90

Unsere/n Datenschutzbeauftragte/n erreichen Sie unter der Postadresse der Einrichtung mit dem Zusatz „z. H. des örtliche(n) Datenschutzbeauftragte(n)“ sowie unter:

Mail: datenschutz@diakonie-mg.de
 Telefon: 02161 / 8104 - 0

11) optional: Hinweis auf Auftragsdatenverarbeitung

Wir weisen darauf hin, dass externe Dienstleister mit Datenverarbeitungsvorgängen beauftragt wurden. Der externe Dienstleister gewährleistet die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften für die Auftragsdatenverarbeitung gemäß § 30 DSGVO.

Zur Kenntnis genommen:

Für den Gast

| | | |
|-----|-------|-------------------|
| | | |
| Ort | Datum | Unterschrift Gast |

| | | |
|-----|-------|--|
| | | |
| Ort | Datum | Unterschrift Bevollmächtigte(r) / Betreuer/-in |

| | | | | | |
|-------------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|--------------|
| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 18 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



Anlage 4 zum Kurzzeitpflegevertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen mit:

| | |
|--------------|--|
| Herrn / Frau | |
|--------------|--|

Einwilligung zur Datenverarbeitung zu Versorgungszwecken

Ich bin damit einverstanden, dass die **Diakonie Pflege Mönchengladbach gGmbH** folgende meiner personenbezogenen Daten, die auch besondere Kategorien personenbezogener Daten, hier Gesundheitsdaten, umfassen, wie folgt verarbeitet werden:

1. Verarbeitung von Biographischen Daten

Die biographischen Daten, insbesondere Lebensgeschichte, Gewohnheiten, besondere Fähigkeiten, Abneigungen und Tabus dürfen von der Einrichtung erhoben, erfasst, gespeichert, angepasst oder verändert und verwendet werden zum Zweck der fachgerechten Pflege- und Betreuung, insbesondere um meine Ressourcen, Wünsche und Bedürfnisse besser verstehen, die Beziehung zwischen mir und den Pflege- und Betreuungspersonen verbessern und mich ganzheitlich durch das Wissen um meine Lebenserfahrungen versorgen zu können.

2. Weitergabe von personenbezogenen Daten an Dritte

Meine behandelnden Ärzte

dürfen Einblick in die Pflege- und Betreuungsdokumentation und andere Arztberichte inkl. Diagnosen und Befunde und deren Aktualisierung sowie in die Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung (soweit vorhanden) zum Zweck der ganzheitlichen gesundheitlichen Versorgung erhalten.

Meine Therapeuten, Logopäden, Physiotherapeuten, Podologen etc.

dürfen Beobachtungsdaten aus dem Pflegebericht und deren Aktualisierung zum Zweck der ganzheitlichen therapeutischen Behandlung mündlich mitgeteilt werden.

Die Krankenhäuser/Rehabilitations-Einrichtungen,

in denen ich behandelt werde oder werden soll, dürfen so genannte Pflegeüberleitungsbögen mit den erforderlichen Informationen, wie Patientenstammdaten, Diagnosen (Haupt- und Nebendiagnosen) einschließlich Infektionen oder Besiedelungen durch multiresistente Erreger, Anamnese, Diagnostik, Therapien inkl. Prozeduren, Medikationsplan und Verordnungen sowie die Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung in Kopie (soweit vorhanden) zum Zweck der nahtlosen gesundheitlichen Versorgung erhalten.

Der Medizinische Dienst der Krankenkassen darf

Einsicht in die Pflege- und Betreuungsdokumentation und deren Aktualisierung zum Zweck der Begutachtung des Grades der Pflegebedürftigkeit erhalten.

Der zuständige Sozialhilfe- bzw. Eingliederungshilfeträger

darf im Einzelfall notwendige Auszüge aus der Pflege- und Betreuungsdokumentation zum Zweck der Prüfung der Leistungsgewährung erhalten.

..... (weitere Dritte / Datenarten / Zweck nennen)

Ich bin darauf hingewiesen worden, dass die Verarbeitung meiner Daten auf freiwilliger Basis erfolgt. Ferner, dass ich meine Einwilligung verweigern bzw. jederzeit ohne Angaben von Gründen mit Wirkung für die Zukunft in Textform widerrufen kann. Im Fall des Widerrufs können unter Umständen Einschränkungen in der Versorgung bzw. finanzielle Nachteile (z.B. verspätete oder abgelehnte Kostenzusage eines Sozialleistungsträgers) entstehen.

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|-----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 19 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



Anlage 5

Recht auf Beratung und Beschwerde

- Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, können Sie sich an die Pflegedienstleitung, Herr Björn Bäumges, wenden. Herr Bäumges ist unter folgender Anschrift zu erreichen: Ludwig-Weber-Str. 13, 41061 Mönchengladbach, Tel. 02161/8104-661, Fax 02161/8104-691.
- 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: Ludwig-Weber-Str. 13, 41061 Mönchengladbach, Tel. 02161/8104-0, Fax-Nummer:02161/8104-899.
- Sie können Ihre Beratungswünsche oder Beschwerden auch an den Bewohnerbeirat des Otto-Zillessen-Hauses, Anschrift: Ludwig-Weber-Str. 13, 41061 Mönchengladbach, richten.
- Nachfolgend sind einige Anschriften und Telefonnummern von Institutionen aufgeführt, an die Sie sich auch wenden können:
 - Zuständiger Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege:

Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche im Rheinland, Lenaustr. 41
40470 Düsseldorf, Tel. 0211/6398-0, Fax.0211/6398-299
 - Zuständige Behörde nach WTG (Heimaufsicht):

Stadt Mönchengladbach, Amt für Altenhilfe, Fr. B. Ikemefuna, Fliethstr. 86-88,
41050 Mönchengladbach, Tel. 02161/25-6710, Fax 02161/25-6749
 - Zuständiger Sozialhilfeträger:

Stadt Mönchengladbach, Amt für Altenhilfe, Fliethstr. 86-88, 41050
Mönchengladbach, Tel. 02161/25-6703, Fax 02161/25-6749
 - Anschrift der örtlichen Verbraucherberatung:

Verbraucher-Zentrale Nordrhein-Westfalen e.V. Beratungsstelle
Bahnhofstr. 21, 41236 Mönchengladbach, Tel. 02166/49000

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

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|-----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 21 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



Anlage 6

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

Gäste 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 Gästen 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 Gästen einen Rechtsanspruch auf Einhaltung dieser Selbstverpflichtung einzuräumen.

10.12.2013

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|-----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 22 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |



Anlage 7 zum Kurzzeitpflegevertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen mit:

| | |
|--------------------|--|
| Frau/ Herrn | |
|--------------------|--|

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben gem. § 312g BGB das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie der **Diakonie Pflege Mönchengladbach gGmbH, Ludwig-Weber-Str. 13, 41061 MG, ☎ 02161 / 8104-0, fax 02161 / 8104-840, email: ozh@diakonie-mg.de** mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. per Telefon, ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular (Anlage 9 zu diesem Vertrag) verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Leistung zu zahlen. Grundlage für die Berechnung des Wertersatzes sind die vertraglich vereinbarten Entgelte.

Erklärung

Ich habe die Belehrung über das Widerrufsrecht zur Kenntnis genommen.

Nach erfolgter Belehrung über die Voraussetzungen des Widerrufsrechts fordere ich von der Einrichtung, die Leistungen sofort und damit vor Ablauf der Widerrufsfrist zu erbringen. ¹

Mönchengladbach, d.

Ort – Datum – Unterschrift Gast bzw. gesetzliche/r Vertreter/in / Bevollmächtigte/r

¹ Zwingend erforderlich, wenn vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Erbringung der Leistungen begonnen wird

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|-----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 23 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |

Anlage 8 zum Kurzzeitpflegevertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen mit:

| | |
|-------------------|--|
| Frau/ Herr | |
|-------------------|--|

Widerrufsformular

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück per Post oder Fax oder schreiben uns eine E-Mail)

An

Diakonie Pflege Mönchengladbach gGmbH
Ludwig-Weber-Str. 13

41061 Mönchengladbach

Hiermit widerrufe ich den von mir mit Ihnen abgeschlossenen Vertrag vom

_____.

Name des Gastes

Anschrift

Mönchengladbach, d.

Ort – Datum – Unterschrift Gast bzw. gesetzliche/r Vertreter/in / Bevollmächtigte/r

| Version 23 | Erstellt | Geprüft | Freigabe | Revision | Seite |
|------------|----------|---------|----------|----------|-----------|
| Datum | 11.2009 | 12.2021 | 12.2021 | 2023 | 24 von 24 |
| Funktion | EL OZH | GF | GF | EL OZH | |