



Kurzzeitpflegevertrag



Ludwig-Weber-Haus

INHALTSVERZEICHNIS:

- § 1 Einrichtungsträger
- § 2 Vertragsgrundlagen nach WBVG
- § 3 Leistungen der Einrichtung
- § 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 Eingebraachte 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

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	2/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

ANLAGEN:

- Anlage 1 Haus- und Sicherheitsinformation
- Anlage 2 Einwilligung Arzneimittel- und Apothekenversorgung
- Anlage 3 Recht am Bild
- Anlage 4 Informationen zur Datenverarbeitung von Daten in der Pflege
- Anlage 5 Einwilligung zur Datenverarbeitung zu Versorgungszwecken
- Anlage 6 Recht auf Beratung und Beschwerde
- Anlage 7 Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrtspflege
- Anlage 8 Widerrufsbelehrung
- Anlage 9 Widerrufsformular

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	3/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

Kurzzeitpflegevertrag

für

vollstationäre Pflegeeinrichtungen

zwischen der **Diakonie Pflege Mönchengladbach gGmbH**

als Träger des **Ludwig Weber Haus**

vertreten durch: **Frau Michaela Weyermanns**
- 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 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	4/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

§ 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 (WBG) sind Vertragsgrundlage, dazu gehört insbesondere die Darstellung der Wohn- und Gebäudesituation, Konzeption, Entgelte und Pflege- und Betreuungsleistung sowie die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen.
- 2) Weitere Vertragsgrundlagen sind der Rahmenvertrag gem. §75 Abs.1 SGB XI zur Kurzzeitpflege und vollstationären Pflege (NRW), die Vergütungsvereinbarung nach § 84 SGB XI sowie der Versorgungsvertrag nach § 72 SGB XI in der jeweils gültigen Fassung. Soweit sie diesem Vertrag nicht in der Anlage beigelegt sind, werden sie von der Einrichtung zur Verfügung gestellt.

§ 3 Leistungen der Einrichtung

- (1) Die Einrichtung erbringt dem Gast in der Zeit von bis..... folgende Leistungen:

- a) Unterkunft in einem Einzel mit Bad, **Zimmernummer:**
Zimmergröße EZ 17,99 qm

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.

- b) Verpflegung in folgendem Umfang:

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	5/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

- Normalkost: Frühstück
Mittagessen
Nachmittagskaffee
Abendessen
Zwischenmahlzeiten¹

- 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
 - werktägige Sichtreinigung des Sanitär- und Wohnbereichs
 - mindestens eine wöchentliche Grundreinigung
 - bei erschwerenden Pflegeumständen und entsprechender Notwendigkeit zusätzliche Reinigungen pro Woche.
- f) Überlassung, Reinigung und Instandhaltung von Bettwäsche und Handtüchern
- g) Waschen und Mangeln der maschinenwaschbaren persönlichen Bekleidung und Wäsche.
Sie muss gekennzeichnet und industriemaschinen-tauglich sein.
Für nicht gekennzeichnete Wäsche kann keine Haftung übernommen werden.
Es besteht seitens der Einrichtung keine Leistungspflicht für Kleidungs- /

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	6/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

Wäschestücke, die einer speziellen chemischen Reinigung bedürfen;

- h) Haustechnik und Verwaltung im notwendigen Umfang;
 - i) Bereitstellung von Inkontinenzmitteln, soweit diese aus rein hygienischen oder pflegerischen Gründen erforderlich sind und daher nicht von der Krankenversicherung zur Verfügung gestellt werden.
- (2) Die Gemeinschaftsräume und -einrichtungen stehen dem Gast zur Mitbenutzung zur Verfügung.
- (3) Die Einrichtung übergibt dem Gast folgende Schlüssel:

1 Zimmerschlüssel 1 Wertfachschlüssel für Zimmer Nr.:

Die Anfertigung weiterer Schlüssel darf nur die Einrichtungsleitung veranlassen.

Der Verlust von Schlüsseln ist umgehend der Einrichtungsleitung zu melden; die Ersatzbeschaffung erfolgt durch die Einrichtungsleitung, bei Verschulden des Gastes auf seine Kosten. Alle Schlüssel sind Eigentum der Einrichtung. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses im beiderseitigen Einvernehmen oder durch Kündigung hat der Gast die Schlüssel vollzählig an die Einrichtungsleitung zurückzugeben.

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

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

- (1) Die Einrichtung erbringt für alle Gäste Leistungen der zusätzlichen Betreuung und Aktivierung nach § 43b SGB XI. Der gesetzlich pflegeversicherte Gast wird bei Vorliegen der Voraussetzungen nach § 84 Absatz 8 SGB XI weder ganz noch teilweise mit dem Vergütungszuschlag belastet.
- (2) Ist der Gast privat-pflegeversichert fällt für die Leistungen der zusätzlichen Betreuung und Aktivierung eine Vergütung i.H. v. 7,08 € pro Tag an. Die Einrichtung stellt über den Betrag eine Rechnung aus, die der Gast zur Erstattung bei seiner privaten Pflegekasse einreichen kann.

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	7/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

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) Das Entgelt für die Leistungen gem. § 3 richten sich nach den mit den Kostenträgern (zuständigen Pflegekassen und Sozialhilfeträgern) getroffenen Vergütungsvereinbarungen.
- (2) Die Bemessung des Leistungsentgeltes entspricht der Zuordnung des Bewohners/der Bewohnerin in einen Pflegegrad durch die jeweilige Pflegekasse.

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	8/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

Das Leistungsentgelt beträgt täglich:

	Pflegegrad	Betrag täglich
a) für Pflege im Sinne des § 43 SGB XI		
b) für Unterkunft		
c) für Verpflegung		
d) Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen im Sinne des § 82 Abs. 3 SGB XI und der dazu ergangenen Ausführungsvorschriften		
Einzelzimmer		
Doppelzimmer		
e) Umlagebeträge nach der Altenpflegeausbildungsausgleichsverordnung		
f) Vergütungszuschlag Ausbildungsumlage nach § 28 Abs.2 Pflegeberufegesetz (PflBG)		
insgesamt		tgl.€

Hiervon übernimmt die gesetzliche Pflegeversicherung nach 42 SGB XI als Sachleistung im Kalenderjahr bis zu € 3.539,00 für maximal 56 Tage.

(3) Wird der Gast ausschließlich und nicht nur vorübergehend einschließlich der Flüssigkeitsversorgung durch Sondenernährung auf Kosten Dritter (z.B. Krankenversicherung) versorgt, verringert sich das Entgelt für Verpflegung um die ersparten Aufwendungen. Entsprechend der Vergütungsvereinbarung vom 15.07.2024 werden zzt. 6,06 € täglich bzw. €184,35 monatlich von dem in Abs. 2 genannten Entgelt für Verpflegung abgezogen.

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	9/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

- (4) Bei einer unvorhergesehenen oder krankheitsbedingten vorübergehenden Abwesenheit werden die pflegebedingten Aufwendungen bis zum dritten Tag der Abwesenheit des Pflegebedürftigen von der Pflegekasse ohne Abschläge vergütet. Voraussetzung für die Zahlung der Abwesenheitsvergütung ist der tatsächliche Antritt einer Kurzzeitpflege sowie die tatsächliche Freihaltung des Pflegeplatzes. Die Vergütung erfolgt bis zur festgelegten Höhe des Leistungsbetrages nach § 42 Abs. 2 SGB XI. Die Entgelte für Unterkunft und Verpflegung, sowie die Investitionskosten sind vom Gast in voller Höhe zu tragen.
- (5) Ab dem vierten Tag einer Abwesenheit ist von dem Gast ein reduziertes Leistungsentgelt in Höhe von 75 v.H. des Entgeltes für die pflegebedingten Aufwendungen, der Entgelte für Unterkunft und Verpflegung sowie des Vergütungszuschlages nach § 28 Abs. 2 PflBG (Pflegeberufegesetz (PflBG)) zu zahlen. Das Entgelt für die betriebsnotwendigen Investitionsaufwendungen ist in voller Höhe zu entrichten. Die Pflegekasse übernimmt in der Zeit ab dem vierten Tag 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. Die Aufrechnung anderer Forderungen ist nur zulässig, wenn diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
- (3) Soweit Entgelte von öffentlichen Kostenträgern übernommen werden, wird mit diesen abgerechnet.

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	10/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

§ 9 Mitwirkungspflichten

- (1) 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 inklusive Pflegegutachten und Pflegegeld in NRW). Bei fehlender, verzögerter oder falscher Information der Einrichtung oder der Kostenträger drohen dem Gast ansonsten Regresse.
- (2) Mikrofon- und Videoaufnahmefunktionen von technischen Geräten wie z.B. Sprachassistenten (Alexa u.a.) dürfen während der Durchführung der Pflege der (sozialen) Betreuung und der hauswirtschaftlichen Versorgung grundsätzlich nicht aktiviert sein.

§ 10 Eingebraachte Sachen

- (1) Im Einvernehmen mit der Einrichtungsleitung kann der Gast Möbel und andere Einrichtungsgegenstände in sein Zimmer einbringen. Die von dem Gast eingebrachten, elektrischen netzabhängig betriebenen Geräte werden auf seine Kosten durch die Einrichtung bzw. auf deren Veranlassung geprüft. Solche Geräte, die nicht verkehrssicher sind, dürfen nicht betrieben werden.
- (2) Persönliche Gegenstände des Gastes können außerhalb der zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten nur aufgrund einer besonderen Vereinbarung untergebracht werden.

§ 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.

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	11/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

- (2) Für Personenschäden wird im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen gehaftet. Das gilt auch für sonstige Schäden.

§ 13 Datenschutz

- (1) Die Mitarbeiter/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 Vertrages 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 des Gastes (siehe Anlagen 3 und 4).
- (3) Der Gast hat das Recht auf Information und Auskunft, welche Daten über sie/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 (siehe Anlage 3/ Datenschutzinformation)**

§ 14 Recht auf Beratung und Beschwerde

- (1) Der Gast hat das Recht, sich bei der Einrichtung und den in der **Anlage 6** genannten Stellen beraten zu lassen und sich dort über Mängel bei Erbringung der in diesem Vertrag vorgesehenen Leistungen zu beschweren.
- (2) Der Gast hat Anspruch darauf, dass die Einrichtung das von der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes NRW für ihre Mitglieder in einer Selbstverpflichtung festgelegte interne und externe Beschwerdemanagement gewährleistet. Die Selbstverpflichtungserklärung ist Bestandteil dieses Vertrages und als **Anlage 7** beigelegt.
- (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 (WBVG) im Hinblick auf die Kürzung des Entgeltes bei Nicht- oder Schlechtleistung bleiben unberührt.

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	12/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

§ 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, mit dem Tod des Gastes oder durch Kündigung.
- (2) Der Gast kann das Vertragsverhältnis jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Verlässt ein Gast 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 der Einrichtung gegenüber in Schriftform gekündigt und darüber informiert hat, dass der Pflegeplatz endgültig aufgegeben wird.
- (3) 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

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	13/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

gröblich verletzt, dass der Einrichtung die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann.

(4) 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 Einrichtungsleitung

Für den Gast

Mönchengladbach,
Ort Datum Unterschrift Gast

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

Anlage 1

Haus- und Sicherheitsinformation

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	14/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

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.

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	15/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

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

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.

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.

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	16/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

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.

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 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	17/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

Anlage 2

Frau/ Herrn _____

Erklärung und Auftrag, die für mich erforderlichen Arzneimittel und apothekenpflichtigen Medizinprodukte durch das Wohn- und Pflegeheim „Ludwig Weber 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 „Ludwig Weber Haus“ die für mich erforderlichen Arzneimittel und apothekenpflichtigen Medizinprodukte zu beschaffen.
- Ich erkläre mich ausdrücklich damit einverstanden, dass in diesem Fall durch die Einrichtung „Ludwig Weber Haus“ meine Rezepte bei einer Apotheke ihrer Wahl eingelöst werden. Damit überlasse ich die Wahl der Apotheke der Einrichtung „Ludwig Weber 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

Mönchengladbach,

Ort

Datum

Unterschrift Gast

Mönchengladbach,

Ort

Datum

Unterschrift Bevollmächtigte/r

Anlage 3

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	18/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

Frau/ Herrn _____

Zustimmungserklärung zur Veröffentlichung von Fotos (Recht am Bild)

Hausintern

Hiermit erkläre ich mich damit einverstanden, dass Bildaufnahmen im Rahmen von Veranstaltungen (Fotoausstellungen, Hauszeitung, Erkennungsbild bei Bewohnern. mit Hinlaufftendenz) veröffentlicht werden dürfen.

Mir ist bekannt, dass ich für die Veröffentlichung kein Entgelt erhalte.

Die Zustimmung wird unbefristet erteilt und kann jederzeit widerrufen werden.

☐ Ja ☐ Nein

Mönchengladbach,

Ort/Datum/Unterschrift

Extern

Hiermit erkläre ich mich damit einverstanden, dass Bildaufnahmen auch auf unserer Internetseite und in der Presse veröffentlicht werden dürfen.

Der Betreiber/Verantwortliche der oben genannten Website haftet nicht dafür, dass Dritte ohne Wissen des Betreibers/Verantwortlichen den Inhalt der genannten Website für weitere Zwecke nutzen, so insbesondere auch durch das Herunterladen und/oder Kopieren von Fotos.

Der Betreiber/Verantwortliche sichert zu, dass ohne Zustimmung des Unterzeichnenden Rechte an den in das Internet eingestellten Fotos nicht an Dritte veräußert, abgetreten usw. werden.

Mir ist bekannt, dass ich für die Veröffentlichung kein Entgelt erhalte.

Die Zustimmung wird unbefristet erteilt und kann jederzeit widerrufen werden.

☐ Ja ☐ Nein

Mönchengladbach,

Ort/Datum/Unterschrift
Anlage 4

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	19/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

Information zur Verarbeitung von Daten in der Pflege

1) Datenverarbeitung in der Einrichtung /dem Dienst

Zur Erfüllung des Vertrages und gesetzlicher Verpflichtungen müssen personenbezogene Daten verarbeitet werden. Dieser Vertrag, Spezialvorschriften des Sozialgesetzbuches, das Datenschutzrecht (Datenschutz 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, 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
 - 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 inkl. Auswertung / Darstellung
- Auswertung/Übersicht des Pflegeprozesses

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

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	20/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

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. Regelhaft 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):

- 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 und § 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.

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	21/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

5) Recht auf Löschung, Dauer der Speicherung personenbezogener Daten

Gemäß § 21 DSGVO hat die betroffene Person das Recht, von dem Verantwortlichen zu verlangen, dass sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, und der Verantwortliche ist verpflichtet, personenbezogene Daten unverzüglich zu löschen, insb. wenn keine rechtliche Verpflichtung zur Aufbewahrung mehr besteht oder eine Speicherung der Daten nicht mehr erforderlich ist. 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 DSGVO 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 DSGVO vom Bewohner/von der Bewohnerin, vom Gast bzw. 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

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

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	22/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

9) Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde²

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

Name: Stadt Mönchengladbach, Amt für Altenhilfe, Frau B. Schwartz,
Fliethstr. 86-88, 41050 Mönchengladbach

Per Telefon: 02161/25-6710, Fax 02161/25-674

Per Mail: b.schwartz@moenchengladbach.de

² Zuständige Aufsichtsbehörde ist bei weltlichen Trägern der Datenschutzbeauftragte des jeweiligen Bundeslandes, bei katholischen Trägern das jeweilige katholische Datenschutzzentrum und bei evangelischen Trägern der Beauftragte für den Datenschutz der EKD.

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	23/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

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

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

Name: CompliWise GmbH & Co. KG
per Mail: hello@compliwise.de
per Telefon: 02162 / 361 86 - 90

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

per Mail: datenschutz@diakonie-mg.de
per 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:

Mönchengladbach,

Ort, Datum, Unterschrift

Mönchengladbach,

Ort, Datum, Unterschrift Gast (ggf. vertretungsberechtigte Person)

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	24/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

Anlage 5

Einwilligung zur Datenverarbeitung zu Versorgungszwecken

Ich,, (Vorname/Name)
bin damit einverstanden, dass Ludwig Weber Haus gGmbH....., (Name des
Einrichtungsträgers)
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 auch im Hinblick auf die dem Leistungserbringer freiwillig überlassenen Daten und deren Aktualisierung zum Zweck der Begutachtung des Grades der Pflegebedürftigkeit erhalten.

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	25/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

☐ **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 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.

Den Widerruf kann formlos an den Vertragspartner übermittelt werden.
Meine Widerrufserklärung ist zu richten an:
Ludwig Weber Haus, Ehrenstr. 29, 41066Mönchengladbach
Ich hatte Gelegenheit, Fragen zum Datenschutz zu stellen. Sofern ich Fragen hatte,
wurden diese vollständig und umfassend beantwortet.

Weitere Informationen zum Datenschutz sowie die Kontaktdaten des
Datenschutzbeauftragten sind zu finden unter:
www.

CompliWise GmbH & Co. KG
per Mail: hello@compliwise.de
per Telefon:02162 / 361 86 – 90

Mönchengladbach, _____
(Ort, Datum) (Unterschrift Gast)

ggf. falls vorhanden:

Mönchengladbach, _____
(Ort, Datum) (Unterschrift vertretungsberechtigte Person)

Mönchengladbach, _____
(Ort, Datum) (Unterschrift Gast)

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	26/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

Mönchengladbach, _____
(Ort, Datum)

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	27/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

Anlage 6

Recht auf Beratung und Beschwerde

- Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, können Sie sich an die Pflegedienstleitung, Frau Jasenka Truss, wenden. Frau Truss ist unter folgender Anschrift zu erreichen: Ehrenstr.29 ,41066 Mönchengladbach, Tel. 02161/98008661, Fax 02161/98008-999.

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:02161/8104-886.

- Sie können Ihre Beratungswünsche oder Beschwerden auch an den Bewohnerbeirat des Ludwig Weber Haus, Anschrift: Ehrenstr.29,41066 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. Schwartz, Fliethstraße 86-88,
41050 Mönchengladbach, Tel. 02161/25-6710, Fax 02161/25-6749

➤ Monitoring- und Beschwerdestelle nach § 16 WTG bei freiheitsentziehenden und freiheitsbeschränkenden Maßnahmen:

Die Monitoring- und Beschwerdestelle ist unter folgenden Kontaktdaten erreichbar:

Fürstenwall 25

40219 Düsseldorf

E-Mail: gewaltschutz@lbbp.nrw.de

Telefon: 0211 / 855 4499

www.lbbp.nrw.de/monitoring-und-beschwerdestelle-nrw

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	28/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

➤ Zuständiger Sozialhilfeträger:

Stadt Mönchengladbach, Amt für Altenhilfe, Fliethstraße 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 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	29/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

Anlage 7

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.

Anlage 8

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	30/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

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 uns

Diakonie Pflege Mönchengladbach gGmbH, Ludwig-Weber-Str.: 13, 41061

Mönchengladbach, Fax: 02161-8104-886, E-Mail: 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 8 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.**³

Datum: _____

 Unterschrift Gast bzw.
 vertretungsberechtigte Person

Anlage 9

³ Zwingend erforderlich, wenn vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Erbringung der Leistungen begonnen wird

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	31/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	

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

Fax: 02161-8104-886

E-Mail: ozh@diakonie-mg.de

(Adresse der Einrichtung, Telefaxnummer, E-Mail-Adresse)

Hiermit widerrufe ich den von mir mit Ihnen abgeschlossenen Vertrag vom

Datum _____.

Name des Gastes _____

Anschrift _____

Datum, Unterschrift

Version 13	Erstellt	Geprüft	Freigabe	Revision	Seite
Datum	01.2026	05.2026	05.2026	05.2028	32/30
Funktion		QMB	EL	EL/QMB	