

Lukas Hospiz

Rechtsträger:

Gemeinnützige Lukas Hospiz GmbH
Geschäftsführer: Theo Freitag
Beauftragter der
Geschäftsführung: Gisbert Fulland
Amtsgericht Bochum HRB 10453

Hospizleiterin: Anneli Wallbaum
Jean-Vogel-Strasse 43
44625 Herne
Telefon: 02323 22971 11
Fax: 02323 2297128
E.-Mail: fulland@lukas-hospiz.de
E.-Mail: wallbaum@lukas-hospiz.de

Geschäfts- und Spendenkonto
Sparkasse Herne
IBAN: DE50 4325 0030 0013 0119 78
BIC: WELADED1HRN

Es geht nicht darum,
dem Leben mehr Tage,
sondern den Tagen
mehr Leben zu geben.

Cicely Saunders

Präambel

Die Lukas Hospiz GmbH Herne bietet mit dem Lukas Hospiz ein Begleitangebot für Sterbende und für die ihnen Nahestehenden – ohne Ansehen der Person oder der finanziellen Möglichkeiten.

Aus dem christlichen Menschenbild der Verantwortlichen wächst die Partnerschaft mit dem Nächsten, der bewusste Umgang mit Grenzen, die Achtung der Würde, der Individualität und der Unverfügbarkeit des Menschen.

Zwischen der **Lukas Hospiz GmbH**, Herne

als Träger des **Lukas Hospizes**, Jean-Vogel-Straße 43, 44625 Herne

vertreten durch Frau **Anneli Wallbaum**, Hospizleiterin

u n d

Frau / Herrn

wohnhaft in

- nachstehend „Hospizgast“ genannt -

vertreten durch.....

(rechtliche Betreuerin oder rechtlicher Betreuer/
Bevollmächtigte oder Bevollmächtigter)

wird mit Wirkung vom (Einzug) auf unbestimmte Zeit
folgender

Vertrag

über den stationären Aufenthalt im Lukas Hospiz geschlossen.

1. Einrichtungsträger

- (1) Die Lukas Hospiz GmbH ist ein als gemeinnützig anerkannter Rechtsträger mit dem Sitz in Herne.
- (2) Der Hospizgast erkennt die Grundrichtung und die Konzeption des Lukas Hospizes als palliative care Einrichtung an. Palliative care Einrichtungen sind keine Krankenhäuser. Die medizinische Behandlung soll sich auf Schmerztherapie und Symptomkontrolle beschränken.
- (3) Der Hospizgast bestätigt, dass er vor Vertragsabschluss über die Regelungen dieses Vertrages ausführlich informiert wurde.

2. Leistungen der Einrichtung

- (1) Die Einrichtung erbringt dem Hospizgast folgende Leistungen:

- a) Unterkunft in einem Einzelzimmer mit zugeordnetem Sanitärbereich.

Das Zimmer ist ausgestattet mit
einem elektrischen Pflegebett
einem Schrank
einem Tisch
einem Stuhl
einem Sessel
einem Telefon
einem Fernsehgerät
einem Kühlschrank

-zugeordnet ist ein Zimmer für Angehörige (Zimmer-Nummer:.....) zur freien Verfügung des Hospizgastes. Die Benutzung über Nacht ist der Hospizleitung anzuzeigen. Eine Berechnung von Kosten erfolgt nicht. (wenn kein Zimmer zur Verfügung gestellt wird, ist der Absatz zu streichen)

- b) Verpflegung in folgendem Umfang:

- Normalkost: Frühstück
Mittagessen
Nachmittagskaffee
Abendessen
Zwischenmahlzeiten

- Bei Bedarf: leichte Vollkost oder
Diätkost nach ärztlicher Anordnung
Wunschkost

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

Nicht eingenommene Mahlzeiten können nicht verrechnet werden. Die Kalkulation der Kosten für Lebensmittel im Pflegesatz ergibt sich aus den Durchschnittskosten aller Hospizgäste.

- c) Dem Pflegebedarf sowie dem Gesundheitszustand des Hospizgastes 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

entsprechend der Rahmenvereinbarung nach § 39 a Satz 4 SGB V über Art und Umfang sowie zur Sicherung der Qualität der stationären Hospizversorgung und entsprechend dem Rahmenvertrag nach § 75 SGB XI, soweit dessen Anwendung nicht durch die Besonderheiten der stationären Hospizversorgung ausgeschlossen ist oder in der Rahmenvereinbarung nach § 39 a SGB V keine Abweichungen beschrieben sind. Diese Unterlagen können bei der Einrichtungsleitung eingesehen werden. Auf Wunsch wird je ein Exemplar zur Verfügung gestellt.

- d) Pflege und Betreuung, die nicht in den leistungsrechtlichen Rahmen des SGB XI fällt (sog. Stufe 0 nach § 61 SGB XII).
- e) Palliativ-medizinische und palliativ-pflegerische Versorgung entsprechend der Rahmenvereinbarung nach § 39 a SGB V soweit sie nicht von Ärzten durchgeführt wird.
- f) Soziale und geistig-seelische (seelsorgliche) Betreuungsleistungen, insbesondere psychosoziale Begleitung, Krisenintervention, Sterbe- und Trauerbegleitung entsprechend der Rahmenvereinbarung nach § 39 a SGB V

Auf Wunsch werden Seelsorger jeder Konfession zur Betreuung des Hospizgastes vermittelt.

- g) Regelmäßige Reinigung des überlassenen Wohnraumes und Sonderreinigung bei Bedarf.
- h) Überlassung, Reinigung und Instandhaltung von Bettwäsche und Handtüchern.
- i) In Ausnahmefällen und nach Rücksprache mit der Hospizleitung Waschen und Bügeln/Mangeln der waschmaschinengeeigneten Wäsche/Bekleidung gegen eine Aufwandpauschale. Die chemische Reinigung von Kleidungsstücken wird dem Hospizgast separat in Rechnung gestellt.
- j) Haustechnik und Verwaltung der Telefonanschlüsse. Gebühren für abgehende Telefongespräche werden mit0,00.....€ je Gebühreneinheit berechnet.

Für die Verwendung und Instandhaltung persönlichen Eigentums ist der Hospizgast selbst verantwortlich.

- k) Unterstützung des Hospizgastes und seiner Angehörigen bei Fragen der Kostenabrechnung und im Umgang mit Kassen und Behörden.

- l) Bereitstellung von Inkontinenzmitteln, soweit erforderlich und von der Krankenversicherung nicht zur Verfügung gestellt.
- (2) Die Gemeinschaftsräume und -einrichtungen stehen dem Hospizgast und den Angehörigen zur Mitbenutzung zur Verfügung.
- (3) Es gilt die freie Arztwahl. Auch Anbieter anderer Leistungen z.B. Physiotherapie, Ergotherapie sind frei wählbar. Bei Bedarf ist das Lukas Hospiz bei der Vermittlung ärztlicher und sonstiger Leistungen behilflich.
- (4) Es werden keine Schlüssel übergeben

Die Einrichtung übergibt dem Hospizgast folgende Schlüssel:

Zimmer Nr.:Stück:

Zimmer Nr.:Stück:.....

Die Anfertigung weiterer Schlüssel darf nur die Hospizleitung veranlassen.

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

- (5) Die Angehörigen und Bezugspersonen des Hospizgastes können nach Absprache und im Einverständnis mit dem Hospizgast und der Hospizleitung in die Pflege und Begleitung mit einbezogen und entsprechend angeleitet werden.

3. Zusatzleistungen gem. § 88 SGB XI (zur Zeit kein Angebot)

- (1) Der Hospizgast und die Einrichtung können die Erbringung besonderer Komfortleistungen bei Unterkunft und Verpflegung sowie zusätzliche pflegerisch-betreuende Leistungen im Sinne des § 88 SGB XI vereinbaren.
- (2) Wird eine vereinbarte Zusatzleistung nicht in Anspruch genommen, so kann das Entgelt nur ermäßigt werden, wenn dadurch bei der Einrichtung eine Kostenersparnis eintritt.

4. Sonstige Leistungen (zur Zeit kein Angebot)

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

5. Leistungsentgelt

- (1) Die Entgelte für die Leistungen gem. § 2 richten sich nach den mit den Kostenträgern (zuständigen Kranken - und Pflegekassen sowie Sozialhilfeträgern) getroffenen Bedarfssatzvereinbarungen.
- (2) Der Tagessatz beträgt nach der Vereinbarung mit den Krankenkassen bei monatlicher Abrechnung im Rahmen dieses Vertrages:

Euro 309,24 €

Davon trägt das Hospiz lt. Gesetz den Trägeranteil von 5 % =

Euro 15,46 €

Der Aufnahme- und der Entlassungstag werden jeweils als 1 Abrechnungstag berechnet

Darin enthalten ist die Vergütung der nach dem Versorgungsvertrag gemäß § 39 a SGB V i.V.m. § 72 SGB XI zu erbringenden Leistungen, insbesondere die Aufwendungen für:¹

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

Davon übernimmt die Krankenversicherung in der Regel tägl. maximal 261,45 €
(Stand April 2016)

und die Pflegeversicherung in der Regel monatlich:

für die Stufe I	Euro 1.064
für die Stufe II	Euro 1.330
für die Stufe III	Euro 1.612
außergewöhnlich hoher und intensiver Pflegeaufwand ("Härtefall")	Euro 1.995

Bei Bedarf fallen zusätzliche Kosten für Inkontinenzmaterial i.H.v. zzt. € 28,86 monatlich an, soweit die Kosten nicht von der jeweiligen Krankenversicherung übernommen werden.

- (3) Kosten für Lebensmittel werden pauschal für alle Gäste im Tagessatz berücksichtigt. Daher sind Erstattungen nicht möglich, wenn ein Gast Mahlzeiten nicht oder nur teilweise einnimmt.
- (4) Werden nicht alle Kosten durch die Leistungen der öffentlichen Leistungsträger abgedeckt, hat der Hospizgast den Restbetrag als Eigenanteil selbst zu tragen.
- (5) Bei einer Abwesenheit bis zu 3 Tagen wird das volle Leistungsentgelt erhoben. Bei einer Abwesenheit von mehr als 3 Tagen sind 75 % des Leistungsentgeltes zu zahlen. Dem Gast bleibt es vorbehalten, nachzuweisen, dass die Einsparungen höher als 25 % sind.

6. Kündigung der Zusatz- und sonstigen Leistungen

- (1) Der Hospizgast kann vereinbarte Zusatz- und sonstige Leistungen jederzeit kündigen.
- (2) Hierbei hat der Hospizgast die dem Lukas Hospiz bis zum Eingang der Kündigung bereits entstandenen Aufwendungen zu erstatten.
- (3) Das Lukas Hospiz kann vereinbarte Zusatz- und sonstige Leistungen mit einer Frist von vier Wochen kündigen.

7. Fälligkeit und Abrechnung

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

8. Mitwirkungspflichten

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

9. Eingebraachte Sachen

- (1) Im Einvernehmen mit der Hospizleitung kann der Hospizgast Möbel und andere Einrichtungsgegenstände in sein Zimmer einbringen.
- (2) Persönliche Gegenstände des Hospizgastes können außerhalb der zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten nur aufgrund einer besonderen Vereinbarung untergebracht werden.

- (3) Wertgegenstände und Geld müssen, soweit sie nicht besser zu Hause aufbewahrt werden, im Wertfach des Schrankes im Zimmer eingeschlossen werden. Eine besondere Verwahrung muss mit der Hospizleitung vereinbart werden.

10. Tierhaltung

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

11. Haftung

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

12. Datenschutz

- (1) Die Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen des Lukas Hospizes sind zur Verschwiegenheit sowie zur Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.
- (2) Soweit es zur Durchführung der Leistungserbringung erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Hospizgastes durch das Lukas Hospiz erhoben, gespeichert, verarbeitet und an Dritte übermittelt werden. Die Einwilligungen zur Erhebung und zur Übermittlung bedürfen der Schriftform und sind widerruflich (siehe Anlagen 5 und 6).
- (3) Der Hospizgast hat das Recht auf Auskunft, welche Daten über sie / ihn gespeichert sind.

13. Recht auf Beratung und Beschwerde

- (1) Der Hospizgast hat das Recht, sich beim Lukas Hospiz und den in der Anlage 6 genannten Stellen beraten zu lassen und sich dort über Mängel bei Erbringung der im Vertrag vorgesehenen Leistungen zu beschweren.
- (2) Der Hospizgast hat Anspruch darauf, dass das Lukas Hospiz das von der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes NRW für ihre Mitglieder in einer Selbstverpflichtung festgelegtes internes und externes Beschwerdemanagement gewährleistet. Die Selbstverpflichtungserklärung in der Fassung vom 22.02.2000 ist Bestandteil dieses Vertrages und als Anlage 7 beigelegt.

14. Besondere Regelungen für den Todesfall

(1) Im Falle des Todes des Hospizgastes sind zu benachrichtigen:

1. Herr/Frau.....
(Name, Vorname)

.....

.....

(Anschrift, Telefon, Telefax und e-mail)

2. Herr/Frau.....
(Name, Vorname)

.....

.....

(Anschrift, Telefon, Telefax und e-mail)

(3) Das Lukas Hospiz stellt den Nachlass, soweit möglich, durch räumlichen Verschluss sicher.

Unbeschadet einer etwaigen letztwilligen Verfügung oder der gesetzlichen Erbfolge soll der Besitz des Hospizgastes an

Herrn/Frau

in

oder im Verhinderungsfalle an

Herrn/Frau

in

ausgehändigt werden.

15. Vertragsdauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses

(1) Der Vertrag ist auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und endet durch Kündigung oder Tod des Hospizgastes.

(2) Der Hospizgast kann den Heimvertrag mit einer Frist von 1 Woche ordentlich kündigen. Innerhalb von zwei Wochen nach Einzug in das Hospiz kann der Hospizgast den Vertrag jederzeit und ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Darüber hinaus kann der Hospizgast den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn ihm die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zuzumuten ist.

(3) Das Lukas Hospiz kann den Vertrag nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes schriftlich und unter Angaben von Gründen kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn

1. der Betrieb des Lukas Hospizes eingestellt, wesentlich eingeschränkt oder in seiner Art verändert wird und die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses für das Lukas Hospiz eine unzumutbare Härte bedeuten würde,
2. der Gesundheitszustand des Hospizgastes sich so verändert hat, dass seine fachgerechte Betreuung im Lukas Hospiz nicht mehr möglich ist,
3. der Hospizgast seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so gröblich verletzt, daß das Lukas Hospiz die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann oder
4. der Hospizgast
 - 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 wegen des Zahlungsverzugs gem. Abs. 3 Nr. 4 ist ausgeschlossen, wenn die Einrichtung vorher befriedigt wird. Sie wird unwirksam, wenn bis zum Ablauf von zwei Monaten nach Eintritt der Rechtshängigkeit des Räumungsanspruchs hinsichtlich des fälligen Entgelts die Einrichtung befriedigt wird oder eine öffentliche Stelle sich zur Befriedigung verpflichtet.

5. In den Fällen des Abs. 3 Nr. 2 bis 4 kann das Lukas Hospiz den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. In den übrigen Fällen des Abs. 3 ist die Kündigung spätestens am dritten Werktag eines Kalendermonats für den Ablauf des nächsten Monats zulässig.
6. Bei einer Kündigung nach Abs. 2 Satz 3 und Abs. 3 Nr. 1 und 2 hat das Lukas Hospiz dem Hospizgast eine angemessene anderweitige Unterkunft und Betreuung zu zumutbaren Bedingungen nachzuweisen. In den Fällen der Kündigung nach Abs. 2 Satz 3 hat die Einrichtung, wenn sie den Kündigungsgrund zu vertreten hat, sowie im Fall der Kündigung nach Abs. 3 Nr. 1 die Kosten des Umzugs in angemessenem Umfang zu tragen.
7. Falls die Sachen des Hospizgastes nicht binnen drei Wochen nach Vertragsende abgeholt worden sind, können sie auf Kosten des Hospizgastes bzw. des Nachlasses durch die Einrichtung anderweitig untergebracht werden.

Herne, den

(für das Lukas Hospiz)	(Hospizgast)
	(ggf. rechtliche Betreuerin oder rechtlicher Betreuer/ Bevollmächtigte oder Bevollmächtigter)

Anlage 2 und 3 sind zur Zeit nicht Vertragsbestandteil.

Anlage 4

Name, Vorname:

Einwilligung nach den Datenschutzbestimmungen

(1) Ich bin einverstanden, dass das Lukas Hospiz folgende Daten bei mir erhebt und aktualisiert, um eine Dokumentation für mich zu führen. Die Einrichtung ist berechtigt, diese Daten im erforderlichen Umfang zu nutzen, um mit den Kostenträgern direkt abzurechnen:

- Stammdaten
- Biografische Daten
- 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

(2) Diese Einwilligung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Ich bin darüber informiert worden, dass für den Fall des Widerrufs der Einverständniserklärung unter Umständen Einschränkungen in meiner Versorgung bzw. finanzielle Nachteile (z.B. verspätete oder abgelehnte Kostenzusage eines Sozialleistungsträgers) entstehen können.

Herne, _____

Ort, Datum

Unterschrift des Hospizgastes

Anlage 5

Name, Vorname:.....

Einwilligung nach den Datenschutzbestimmungen²

Ich bin einverstanden, dass folgende Daten aus der Dokumentation:

.....
.....siehe Anlage 4.....

.....
und deren Aktualisierung

zum Zweck

an folgende Personen bzw. Institutionen widerruflich weitergegeben werden:

Arzt

MDK

Therapeut

Überörtlicher Träger der Sozialhilfe:

Sonstige

Diese Einwilligung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Im Fall des Widerrufs können je nach Adressat des Widerrufs Einschränkungen in der Versorgung bzw. finanzielle Nachteile entstehen.

Herne,

Ort/Datum

Unterschrift des Hospizgastes

² Die Einwilligung ist für die jeweilige Person/Institution getrennt auszufüllen.

Anlage 6

Recht auf Beratung und Beschwerde

- Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, können Sie sich an die Hospizleitung Frau **Wallbaum** wenden. Frau **Wallbaum** ist in Ihrem Dienstzimmer (Zimmer Nr. 01 im Eingangsbereich) zu erreichen. Sie kommt auch bei Anforderung über unser Pflegepersonal auf Ihr Zimmer.
- Selbstverständlich haben Sie auch die Möglichkeit, Ihre Beratungswünsche und Beschwerden unmittelbar an den Geschäftsführer der Lukas Hospiz gGmbH, Gisbert Fulland zu richten. Dieser ist unter folgender Anschrift zu erreichen:

Am Ruschenhof 20, 44649 Herne / Handy: 0173 256 3219

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

1. Zuständiger Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege:

Caritasverband des Erzbistums Paderborn, Am Stadelhof 15, 33098 Paderborn
Telefon: 05251 2090 Telefax: 05251 209 202

2. Zuständige Aufsicht für Betreuungseinrichtungen:

Stadt Herne – Fachbereich Soziales,
Aufsicht für Betreuungseinrichtungen
Telefon: 02323 163268 oder 02323 163280

3. Zuständige Vertrauensperson (interne Beschwerdestelle):

Herr Wolf Eckert, Telefon: **02323 451394**
Ansprechbar im Hospiz freitags von 9.00 bis 13.00 Uhr

4. Zuständiger Sozialhilfeträger:

.....
Name, Anschrift und Telefon- / Fax-Nr:

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

6. Anschrift der Kranken- und Pflegekasse des Hospizgastes:

.....
Name, Anschrift und Telefon-/Fax-Nr.

Anlage 7

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.
- c) Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege werden auf dieser Grundlage zunächst jährlich einen Erfahrungsbericht über Beschwerdemanagement erarbeiten, welchen sie dem Landespflegeausschuss, den kommunalen Spitzenverbänden, den Landschaftsverbänden und anderen Stellen bzw. Kranken- und Pflegekassen zur Kenntnis geben.

5. In den Musterverträgen der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege wird den Klienten der Freien Wohlfahrtspflege ein Rechtsanspruch auf Einhaltung dieser Selbstverpflichtung eingeräumt.