



Vertrag

zwischen Tagespflege-
einrichtungen und
Leistungsbeziehern
nach SGB XI und/oder SGB XII

Zwischen

der AWO Gesellschaft für
Altenhilfeeinrichtungen mbH
Rhonestraße 2a, 50765 Köln

als Träger der Einrichtung
Seniorenzentrum Niederzier
Tagespflege „Im Quartier“

- nachfolgend Einrichtung genannt -

vertreten durch

die Geschäftsführer*innen Barbara Sowinski-Dizayee,
Sabine von Homeyer und Boris Hammerschmitt, diese
vertreten durch Michael Widdau Einrichtungsleitung

und

Frau/Herrn

bisher wohnhaft in

vertreten durch

(vertretungsberechtigte Person)
- nachfolgend Tagespflegegast genannt-

wird mit Wirkung vom

(1. Besuchstag) auf unbestimmte Zeit folgender

Vertrag

geschlossen:

§ 1 Einrichtungsträger

- (1) Die AWO Gesellschaft für Altenhilfeeinrichtungen mbH ist ein als gemeinnützig anerkannter Rechtsträger mit dem Sitz in 50765 Köln, Rhonestraße 2a. Seine Rechtsform ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung, eingetragen in das Handelsregister beim Amtsgericht Köln unter HRB 54096.

- (2) Die Tagespflegegast 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 (WBVG) sind als **Anlage 1** 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 Tagespflege (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) Ergänzend gelten die Regelungen des Sozialgesetzbuches Elftes Buch (SGB XI), des Sozialgesetzbuches Fünftes Buch (SGB V), des Wohn- und Teilhabegesetzes NRW (WTG), sowie die jeweils geltenden zivilrechtlichen Vorschriften mit Blick auf das Heimvertragsrecht.

§ 3

Öffnungszeiten

Die Einrichtung ist für den Tagespflegegast in der Regel werktags von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr geöffnet.

An gesetzlichen oder regionalen Feiertagen ist die Einrichtung geschlossen.

§ 4

Leistungen der Einrichtung

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

a) Der Besuch der Einrichtung wird für Tage je Kalenderwoche vereinbart, und zwar an folgenden Wochentagen:

- Montag
- Dienstag
- Mittwoch
- Donnerstag
- Freitag

b) Der Hol- und Bringdienst wird für folgende Wochentage vereinbart:

- Montag
- Dienstag
- Mittwoch
- Donnerstag
- Freitag

c) Verpflegung in folgendem Umfang:

- Normalkost: zweites Frühstück
Mittagessen
Nachmittagskaffee

- Bei Bedarf: leichte Vollkost

Diätkost nach ärztlicher Anordnung

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

d) Dem Pflegebedarf sowie dem Gesundheitszustand des Tagespflegegastes entsprechende Pflege und Betreuung nach dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch – Soziale Pflegeversicherung (SGB XI) einschließlich der in der Einrichtung notwendigen Leistungen der medizinischen Behandlungspflege entsprechend dem Rahmenvertrag gem. § 75 Abs. 1 SGB XI zur Tagespflege (NRW) für Pflegegrad .

Bei Veränderungen des Pflegebedarfes passt die Einrichtung ihre Leistungen dem veränderten Bedarf an.

e) Zusätzliche Betreuung und Aktivierung der Tagespflegegäste gem. § 43 b SGB XI.

f) Künstlerische Therapie/Bewegungstherapie

(2) Die Gemeinschaftsräume und -einrichtungen stehen dem Tagespflegegast zur Mitbenutzung zur Verfügung.

(3) Es gilt die freie Arzt- und Apothekenwahl. Erforderlichenfalls ist die Einrichtung dem Tagespflegegast bei der Vermittlung dieser Leistungen behilflich.

§ 5

Zusatzleistungen gem. § 88 SGB XI

(1) Der Tagespflegegast und die Einrichtung können die Erbringung besonderer Komfortleistungen bei Unterkunft und Verpflegung sowie zusätzliche pflegerisch-betreuende Leistungen im Sinne des § 88 SGB XI gesondert 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.

(3) Die Einrichtung wird dem Tagespflegegast gegenüber eine Erhöhung der Entgelte für die vereinbarten Zusatzleistungen spätestens 4 Wochen vor dem Zeitpunkt, an dem sie wirksam werden sollen, schriftlich geltend machen und begründen.

§ 6 Sonstige Leistungen

- (1) Der Tagespflegegast und die Einrichtung können die Erbringung sonstiger Leistungen gesondert vereinbaren.
- (2) Wird eine sonstige Leistung nicht in Anspruch genommen, so kann das Entgelt nur ermäßigt werden, wenn dadurch eine Kostenersparnis eintritt.
- (3) Die Einrichtung wird dem Tagespflegegast gegenüber eine Erhöhung der Entgelte für die vereinbarten sonstigen Leistungen spätestens 4 Wochen vor dem Zeitpunkt, an dem sie wirksam werden sollen, schriftlich geltend machen und begründen.

§ 7 Leistungsentgelt

- (1) Das Entgelt für die Leistungen gem. § 4 richtet sich nach den mit den Kostenträgern (zuständigen Pflegekassen und Sozialhilfeträgern) getroffenen Vergütungsvereinbarungen.
- (2) Die Bemessung des Leistungsentgeltes entspricht der Einstufung des Tagespflegegastes in einen Pflegegrad durch die jeweilige Pflegekasse.

Das Leistungsentgelt beträgt täglich:

	Betrag täglich
	EUR
a) für Pflege im Sinne des § 43 SGB XI bei Pflegegrad	
b) für Unterkunft	12,93
c) für Verpflegung	9,96
d) Hol- und Bringdienst	
e) zusätzliche Betreuung und Aktivierung gem. § 4 Abs. 1 e) (gem. § 43 b SGB XI)	8,93
f) Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen im Sinne des § 82 Abs. 3 SGB XI und der dazu ergangenen Ausführungsvorschriften soweit sie nicht von der Sozialhilfe bzw. Kriegsopferfürsorge nach § 13 APG NRW übernommen werden	14,86
g) Vergütungszuschlag Ausbildungsumlage nach § 28 Abs. 2 Pflegeberufegesetz (PflBG)	4,62
Gesamt:	<u> </u>

Davon übernimmt die Pflegekasse nach § 41 SGB XI als Sachleistung monatlich maximal €.

- (3) Wird der Tagespflegegast 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 jeweils gültigen Vergütungsvereinbarung werden zzt. 3,13 € täglich von dem in Abs. 2 genannten Entgelt für Verpflegung abgezogen.

§ 8

Vertragsanpassung bei Änderung des Pflege- oder Betreuungsbedarfs

- (1) Die Einrichtung ist berechtigt, das Entgelt durch einseitige Erklärung zu erhöhen, wenn der individuelle Betreuungs- und Pflegebedarf des Tagespflegegastes zunimmt. Die Erhöhung ist bei entsprechender Feststellung durch den Leistungsbescheid der Pflegekasse zulässig, wenn die Einrichtung die Entgelterhöhung vorab dem Tagespflegegast schriftlich begründet hat. In dieser Begründung sind die bisherigen und die veränderten Leistungen sowie die dafür jeweils zu entrichtenden Entgelte gegenüberzustellen. Die Erhöhung wird wirksam nach Zugang dieser Begründung bei dem Tagespflegegast, auch wenn im Leistungsbescheid der Pflegekasse ein früherer Zeitpunkt bestimmt wird.
- (2) Bei Verringerung des individuellen Betreuungs- und Pflegebedarfs wird das Entgelt entsprechend der Feststellung im Leistungsbescheid der Pflegekasse zu dem dort genannten Zeitpunkt reduziert. Die bisherigen und die veränderten Leistungen sowie die dafür jeweils zu entrichtenden Entgeltbestandteile sind gegenüberzustellen.

§ 9

Entgelterhöhung bei Änderung der Berechnungsgrundlage

- (1) Soweit sich die bisherigen Berechnungsgrundlagen der Entgeltbestandteile gem. § 7 Abs. 2 dieses Vertrages verändern, kann die Einrichtung die Zustimmung zur Erhöhung des Entgelts verlangen. Für Tagespflegegäste, die Leistungen nach dem SGB XI und/oder dem SGB XII in Anspruch nehmen, gilt die aufgrund der Bestimmungen des Siebten und Achten Kapitels des SGB XI bzw. des Zehnten Kapitels des SGB XII festgelegte Höhe des Entgeltes (des Vergütungszuschlages für die Refinanzierung der Ausbildungsumlage nach § 28 Abs. 2 Pflegeberufegesetz (PflBG) gem. § 7 Abs. 2 WBVG als vereinbart und angemessen. Eine Erhöhung der Investitionsaufwendungen ist nur zulässig, soweit sie betriebsnotwendig und nicht durch öffentliche Förderung gedeckt ist.
- (2) Die Einrichtung hat dem Tagespflegegast die beabsichtigte Erhöhung des Entgeltes schriftlich mitzuteilen und zu begründen. Aus der Mitteilung muss der Zeitpunkt hervorgehen, zu dem die Einrichtung die Erhöhung des Entgelts verlangt. In der Begründung muss sie unter Angabe des Umlagemaßstabes die Positionen benennen, für die sich durch die veränderte Berechnungsgrundlage Kostensteigerungen ergeben und die bisherigen Entgeltbestandteile den vorgesehenen neuen Entgeltbestandteilen gegenüberstellen. Der Tagespflegegast schuldet das erhöhte Entgelt frühestens vier Wochen nach Zugang des hinreichend begründeten Erhöhungsverlangens. Der Tagespflegegast muss rechtzeitig Gelegenheit erhalten, die Angaben der Einrichtung durch Einsichtnahme in die Kalkulationsunterlagen zu überprüfen.

§ 10

Kündigung der Zusatz- und sonstigen Leistungen

- (1) Der Tagespflegegast und die Einrichtung können vereinbarte Zusatz- und sonstige Leistungen mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündigen.
- (2) Bei einer Erhöhung des vereinbarten Entgeltes ist eine Kündigung für den Tagespflegegast jederzeit für den Zeitpunkt möglich, an dem die Erhöhung wirksam werden soll.

Hierbei hat sie / er die der Einrichtung bis zum Eingang der Kündigung bereits entstandenen Aufwendungen zu erstatten.

§ 11

Fälligkeit und Abrechnung

- (1) Die Einrichtung erstellt monatlich eine Rechnung über die Leistungen, die von dem Tagespflegegast zu zahlen sind. Der Rechnungsbetrag ist spätestens 2 Wochen nach Rechnungsstellung fällig.

In dem Fall, dass der Tagespflegegast der Einrichtung eine SEPA Einzugsermächtigung (**Anlage 2**) erteilt, zieht diese den Rechnungsbetrag zum jeweiligen Ersten des Folgemonats ein. Fällt dieser nicht auf einen Bankarbeitstag, erfolgt der Einzug am unmittelbar darauffolgenden Bankarbeitstag.

Im Rahmen des SEPA-Basislastschriftverfahrens ist der Träger der Pflegeeinrichtung als Zahlungsempfänger gehalten, den Tagespflegegast bzw. seinen Vertreter als Zahlungspflichtigen vor Einziehung über Zeitpunkt und Höhe des Bankeinzugs zu informieren.

Hierbei wird eine Ankündigungsfrist von zwei Tagen vor Einziehung vereinbart. Die Ankündigung von Höhe und Zeitpunkt des Einzuges erfolgt mit der Übersendung der Rechnung, wobei die Beteiligten übereinstimmend von einer regelmäßigen Postlaufzeit bis zum Folgetag nach Aufgabe zur Post ausgehen.

Andernfalls ist der Rechnungsbetrag bei Fälligkeit auf das Konto

Kontoinhaber:	AWO Gesellschaft für Altenhilfeeinrichtungen mbH
Bank:	Sparkasse Köln-Bonn
BIC:	COLSDE33
IBAN	DE68 3705 0198 1900 2890 40

zu überweisen.

Abweichende Bestimmungen und Vereinbarungen mit Kostenträgern bleiben unberührt.

- (2) Soweit Entgelte von öffentlichen Kostenträgern übernommen werden, wird nach Möglichkeit mit diesen abgerechnet.

§ 12 Mitwirkungspflichten

- (1) Der Tagespflegegast 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 Pflegewohngeld in NRW). Bei fehlender oder falscher Information der Einrichtung oder der Kostenträger drohen dem Tagespflegegast ansonsten Regresse.
- (2) Der Tagespflegegast ist insbesondere verpflichtet, einen Antrag auf Einstufung und Überprüfung der Einstufung durch die Pflegekasse nach schriftlicher und begründeter Aufforderung der Einrichtung zu stellen. Weigert sich der Tagespflegegast, den Antrag zu stellen, kann die Einrichtung ihr/ihm oder dem Kostenträger ab dem ersten Tag des zweiten Monats nach der Aufforderung vorläufig den Pflegesatz nach dem nächsthöheren Pflegegrad berechnen. Werden die Voraussetzungen für einen höheren Pflegegrad vom Medizinischen Dienst nicht bestätigt und lehnt die Pflegekasse eine Höherstufung deswegen ab, hat die Einrichtung dem Tagespflegegast den überzahlten Betrag unverzüglich zurückzuzahlen; der Rückzahlungsbetrag ist rückwirkend ab Zahlung des erhöhten Entgeltes mit wenigstens 5 v.H. zu verzinsen.

Das Kündigungsrecht nach § 17 dieses Vertrages bleibt unberührt.

- (3) Wird ein vereinbarter Besuch, der aus von dem Tagespflegegast zu vertretenden Gründen ausfallen muss, nicht spätestens 24 Stunden vorher abgesagt, kann die Einrichtung die für den Besuch vereinbarte Vergütung von dem Tagespflegegast verlangen, abzüglich etwaig ersparter Aufwendungen.

Dem Tagespflegegast bleibt es vorbehalten, nachzuweisen, dass die Einrichtung höhere Aufwendungen erspart hat.

- (4) Um die Verantwortung in der Medikamentengabe in der Tagespflege übernehmen zu können, gilt Anlage 7.

§ 13 Haftung

- (1) Tagespflegegast 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 verkehrswesentlicher Vertragspflichten bleibt unberührt. Im Übrigen bleibt es dem Tagespflegegast überlassen, eine Sachversicherung abzuschließen.
- (2) Für Personenschäden wird im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen gehaftet. Das gilt auch für sonstige Schäden.

§ 14 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 Vertrags erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten, insbesondere auch Gesundheitsdaten, des Tagespflegegastes durch die Einrichtung verarbeitet werden. Für jede darüber hinausgehende Verarbeitung der personenbezogenen Daten bedarf es der Einwilligung des Tagespflegegastes (siehe Anlage 4).
- (3) Der Tagespflegegast 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).

§ 15

Recht auf Beratung und Beschwerde, Teilnahme an der außergerichtlichen Streitbeilegung

- (1) Der Tagespflegegast hat das Recht, sich bei der Einrichtung und den in der **Anlage 5** genannten Stellen beraten zu lassen und sich dort über Mängel bei Erbringung der im Vertrag vorgesehenen Leistungen zu beschweren.
- (2) Der Tagespflegegast 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 6** beigelegt.
- (3) An dem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) bei zivilrechtlichen Streitigkeiten aus diesem Vertrag nimmt die Einrichtung nicht teil.
- (4) Die Rechte nach § 10 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBVG) in Hinblick auf die Kürzung des Entgeltes bei Nicht- oder Schlechtleistung bleiben unberührt.

§ 16

Besondere Regelungen

- (1) Im Falle von besonderen Vorkommnissen sind zu benachrichtigen:

1. Name, Vorname

Anschrift
Telefon
Telefax
e-Mail

2. Name, Vorname

Anschrift
Telefon
Telefax
e-Mail

§ 17

Beendigung des Vertragsverhältnisses

Der Vertrag kann im beiderseitigen Einvernehmen oder durch Kündigung eines Vertragspartners beendet werden. Im Übrigen endet das Vertragsverhältnis mit dem Tod des Tagespflegegastes.

§ 18

Kündigung durch den Tagespflegegast

- (1) Der Tagespflegegast kann den Vertrag spätestens am dritten Werktag eines Kalendermonats zum Ablauf desselben Monats schriftlich kündigen. Verlässt der Tagespflegegast nach erklärter Kündigung aber vor Ablauf der Kündigungsfrist endgültig die Einrichtung, endet seine Zahlungspflicht und die seiner Kostenträger mit dem Tag des Verlassens der Einrichtung, soweit er mit der Kündigung die Einrichtung in Schriftform darüber informiert hat, dass der Tagespflegeplatz endgültig aufgegeben wird. Bei einer Erhöhung des Entgeltes ist eine Kündigung jederzeit zu dem Zeitpunkt möglich, zu dem die Einrichtung die Erhöhung des Entgeltes verlangt.
- (2) Innerhalb von zwei Wochen nach Beginn des Vertragsverhältnisses kann der Tagespflegegast jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Wird der Tagespflegegast erst nach Beginn des Vertragsverhältnisses eine Ausfertigung des Vertrages ausgehändigt, kann Der Tagespflegegast auch noch bis zum Ablauf von zwei Wochen nach der Aushändigung kündigen.
- (3) Der Tagespflegegast kann den Vertrag aus wichtigem Grund jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn ihr/ihm die Fortsetzung des Vertrages bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zuzumuten ist.

§ 19

Kündigung durch die Einrichtung

- (1) Die Einrichtung kann den Vertrag nur aus wichtigem Grund kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform und ist zu begründen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
 1. die Einrichtung den Betrieb einstellt, wesentlich einschränkt oder in seiner Art verändert und die Fortsetzung des Vertrags für die Einrichtung eine unzumutbare Härte bedeuten würde,
 2. die Einrichtung eine fachgerechte Pflege- oder Betreuungsleistung nicht erbringen kann, weil sie eine Anpassung der Leistungen aufgrund eines Ausschlusses nach § 8 Abs. 4 WBVG nicht anbietet und ihr deshalb ein Festhalten an dem Vertrag nicht zumutbar ist,
 3. der Tagespflegegast seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so gröblich verletzt, dass der Einrichtung die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann; dies gilt insbesondere dann, wenn der Tagespflegegast seine Mitwirkungspflicht dadurch verletzt, dass er trotz Aufforderung der Einrichtung nach § 12 Abs. 2 des Vertrages bei der Pflegekasse keinen Antrag auf Höherstufung stellt, oder
 4. der Tagespflegegast

- a) für zwei aufeinanderfolgende Termine mit der Entrichtung des Entgelts oder eines Teils des Entgelts, der das Entgelt für einen Monat übersteigt, im Verzug ist oder
- b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung des Entgelts in Höhe eines Betrages in Verzug gekommen ist, der das Entgelt für zwei Monate erreicht.

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

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

§ 20

Nachweis von Leistungersatz

- (1) Hat der Tagespflegegast nach § 18 Abs. 3 aufgrund eines von der Einrichtung zu vertretenden Kündigungsgrundes gekündigt, ist die Einrichtung dem Tagespflegegast auf dessen Verlangen zum Nachweis eines angemessenen Leistungersatzes zu zumutbaren Bedingungen und zur Übernahme der Umzugskosten in angemessenem Umfang verpflichtet. § 115 Abs. 4 SGB XI bleibt unberührt.
- (2) Hat die Einrichtung nach § 19 Abs. 1 Satz 1 aus den Gründen des § 19 Abs. 1 Satz 3 Nr. 1 gekündigt, so hat sie dem Tagespflegegast auf dessen Verlangen einen angemessenen Leistungersatz zu zumutbaren Bedingungen nachzuweisen. Die Einrichtung hat auch die Kosten des Umzugs in angemessenem Umfang zu tragen.
- (3) Der Tagespflegegast kann den Nachweis eines angemessenen Leistungersatzes zu zumutbaren Bedingungen nach Abs. 1 auch dann verlangen, wenn er noch nicht gekündigt hat.

§ 21

Schlussbestimmungen

- (1) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages und/oder seine Änderung bzw. Ergänzung unwirksam sein, so wird dadurch die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht

berührt. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine wirksame ersetzt, die dem wirtschaftlich Gewollten am Nächsten kommt.

- (2) Sämtliche im Vertrag und in den Regelungen genannten Gesetze, Verordnungen und Vereinbarungen können bei der Einrichtungsleitung eingesehen werden.

Niederzier, den

, den

Für die AWO Gesellschaft für
Altenhilfeeinrichtungen mbH

Tagespflegegast

i.V. Michael Widdau
Einrichtungsleitung

vertretungsberechtigte Person:

Der Vertrag ist in zwei Ausfertigungen jeweils von den Vertragspartnern unterschrieben worden.

Der/die Tagespflegegast bzw. Vertreter/in/Betreuer/in/Bevollmächtigte hat am _____ eine Ausfertigung erhalten.

, den

Tagespflegegast

vertretungsberechtigte Person:



Anlagen

- Anlage 1 Vorvertragliche Informationen der Einrichtung nach § 3 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (W BVG) inkl. Leitbild der Einrichtung
- Anlage 2 Ermächtigung zum Einzug von Forderungen mittels SEPA-Lastschriftverfahren
- Anlage 3 Datenschutz- Information für stationäre Pflegeeinrichtungen
- Anlage 4 Einwilligung nach den Datenschutzbestimmungen zu Versorgungszwecken
- Anlage 5 Grundsätze für ein internes Beschwerdemanagement
- Anlage 6 Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrtspflege des Landes NRW vom 20. Februar 2000
- Anlage 7 Medikamentengabe in der Tagespflege

Abkürzungen und häufig verwendete Begriffe

- SGB XI Elftes Buch Sozialgesetzbuch – Soziale Pflegeversicherung
- SGB XII Zwölftes Buch Sozialgesetzbuch – Sozialhilfe
- WTG Wohn- und Teilhabegesetz des Landes Nordrhein-Westfalen
- W BVG Gesetz zur Neuregelung der zivilrechtlichen Vorschriften des Heimgesetzes nach der Föderalismusreform – Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz

Anlage 1 Vorvertragliche Informationen der Einrichtung nach § 3 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG) inkl. Leitbild der Einrichtung

Informationen vor Vertragsschluss nach § 3 WBG

Sehr geehrte Frau ,
sehr geehrter Herr ,

Sie interessieren sich für die Aufnahme in unsere Einrichtung

„AWO Seniorenzentrum Niederzier, Tagespflege „Im Quartier“.

Wir sind nach § 3 des Wohn- und Betreuungsgesetzes (WBG) gehalten, Sie vor Vertragsschluss in leicht verständlicher Sprache über unser allgemeines Leistungsangebot und über die für zukünftige Gäste konkret in Betracht kommenden Leistungen zu informieren. Zu diesem Zweck überreichen wir anliegend eine Reihe von Unterlagen. Sollten Sie weitere Informationen oder Erläuterungen benötigen, sprechen Sie bitte unsere Einrichtungsleitung (Telefon: 02428 90589- 0) an.

Zum Umfang der Ihnen überreichten Unterlagen möchten wir in eigener Sache darauf hinweisen, dass die Komplexität der Regelungen nicht von uns gewünscht ist, sondern auf die von uns nicht zu beeinflussende Rechtslage insbesondere in den Bereichen des Pflegeversicherungs- und Heimvertragsrechtes zurückgeht.

Zu Ihrer Information in diesem Sinne erhalten Sie:

- ein **Vertragsformular**, aus dem unser allgemeines Leistungsangebot sowie die für Sie in Betracht kommenden Leistungen hervorgehen. Leistungen und Preise bei hiervon abweichenden Bedarfen entnehmen Sie bitte ebenfalls den beigefügten Vertrags-Formular. Zum Vertrags-Formular gehört eine Reihe von Anlagen, die ebenfalls Ihrer Information dienen.
- Sie erhalten weiterhin einen **Hausprospekt**, der unser Haus, seine Lage und Ausstattung sowie die allen Tagesgästen gemeinschaftlich zustehenden Einrichtungen und Anlagen, überdies aber auch unser allgemeines Leistungsangebot ergänzend charakterisiert.

- Weiterhin erhalten Sie die **Ergebnisse der Qualitätsprüfungen** für unsere Einrichtung, soweit sie auf Prüfungen des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) oder auf solche der WTG-Behörde zurückgehen und diese Prüfungen veröffentlichungspflichtig sind.
- Schließlich erhalten Sie den das Leistungsgeschehen regelnden **Rahmenvertrag** gem. § 75 Abs. 1 SGB XI zur Kurzzeitpflege und vollstationären Pflege für das Land Nordrhein-Westfalen.

Bitte prüfen Sie in Ruhe die beigefügten Unterlagen, bevor Sie den Tagespflegevertrag unterzeichnen und an uns zurückreichen.

Erst mit Unterzeichnung des Heimvertrags durch Sie und durch uns kommt ein Tagespflegevertrag zustande.

Herr/ Frau wurde am in der Einrichtung AWO Seniorenzentrum unmittelbar vor Abschluss des Tagespflegevertrages umfassend über den Inhalt des Tagespflegevertrages und die Leistungen der o.g. Einrichtung informiert. Gleichzeitig bestätigen beide Gesprächspartner, dass alle oben aufgeführten Dokumente als Vorlagen übergeben, bzw. angeboten worden sind.

Niederzier, den , den

Für die AWO Gesellschaft für
Altenhilfeeinrichtungen mbH

Tagespflegegast

i.V. Michael Widdau
Einrichtungsleitung

vertretungsberechtigte Person:

Anlage 2 SEPA–Lastschriftinzugermächtigung

AWO Gesellschaft für Altenhilfeeinrichtungen mbH, Rhonestraße 2 a, 50765 Köln

Gläubiger-Identifikationsnummer: DE02AW000000128846

SEPA–Lastschriftmandat

Mandatsreferenz:

Hiermit ermächtige ich die AWO Gesellschaft für Altenhilfeeinrichtungen mbH, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen.

Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der AWO Gesellschaft für Altenhilfeeinrichtungen mbH auf meinem Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Bitte tragen Sie Ihre IBAN/BIC Nummer ein. Diese finden Sie auf Ihrem Kontoauszug.

Vorname und Nachname (Kontoinhaber)	
Straße und Hausnummer	
Postleitzahl und Ort	
IBAN	
Kreditinstitut (Name und BIC)	

, den

Tagespflegegast

vertretungsberechtigte Person:

Anlage 3 – Datenschutz- Information für stationäre Pflegeeinrichtungen

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 (Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sowie die Sozialdatenschutzregelungen) und – sofern vorhanden – die individuelle Leistungsvereinbarung und Vereinbarungen mit den zuständigen Trägern der Sozialhilfe ermächtigen dazu. Die Vorschriften des Datenschutzes (Art. 6 Abs. 1 Buchst. b) i. V. m. Art. 9 Abs. 2 Buchst. h) und Absatz 3 DSGVO und Art. 6 Abs. 1 Buchst. c) DSGVO) finden Beachtung. Eine Weitergabe (Übermittlung) anvertrauter oder gespeicherter Daten bedarf immer der Einwilligung der Tagespflegegäste bzw. der Klientin/des Klienten, 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
- biographische Daten, insbesondere Lebensgeschichte, Gewohnheiten, besondere Fähigkeiten, Abneigungen und Tabus zum Zweck der fachgerechten Pflege und Betreuung, insbesondere um Ressourcen, Wünsche und Bedürfnisse besser verstehen, die Beziehung zwischen Tagespflegegast und den Pflege- und Betreuungspersonen verbessern und ganzheitlich durch das Wissen um Lebenserfahrungen des Tagespflegegast versorgen zu können.
- Anamnese-Dokumentation
- Planung der Pflege entsprechend des Pflegemodells mit pflegerischen Risiken
- 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
- Sturzdokumentation/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)

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 WTG-Behörde):

- 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 Art. 9 Abs.2, Ziffer h DSGVO)
- 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 WTG-Behörde 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 Art. 13, 15 DSGVO 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 Art. 16 DSGVO jederzeit berichtigt oder vervollständigt.

5) Recht auf Löschung, Dauer der Speicherung personenbezogener Daten

Gemäß Art. 17 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 Art. 18 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 durch Unbefugte gesichert aufbewahrt.

7) Recht auf Datenübertragung

Auf ausdrückliches Verlangen können gemäß Art. 20 DSGVO vom Tagespflegegast 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 Art. 21 DSGVO ist die Datenverarbeitung durch die Einrichtung im Falle eines Widerspruches zu unterlassen.

9) Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde

Datenverarbeitungen der Einrichtung können gem. Art 77 DSGVO mittels Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde beanstandet werden. Die zuständige Aufsichtsbehörde ist:

**Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen,
Kavalleriestr. 2-4, 40213 Düsseldorf,
Telefon: 0211/38424-0, Fax: 0211/38424-10 E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de**

10) verantwortliche Stelle

Verantwortliche Stelle gem. Art. 4 Nr. 7 DSGVO für die im Zuge Ihres Heimvertragsverhältnisses erfolgenden Datenverarbeitungsvorgänge ist

der AWO Bezirksverband Mittelrhein e.V., Rhonestr. 2a, 50765 Köln
Tel. 0221/57998-0, Fax: 0221/57998-59,
Mail: info@awo-mittelrhein.de,
Homepage: <https://www.awo-mittelrhein.de/>

in **gemeinsamer Verantwortung gem. Art. 26 DSGVO** mit

der AWO Gesellschaft für Altenhilfeeinrichtungen mbH, Rhonestr. 2a, 50765 Köln,
Tel. 0221/57998-191, Fax: 0221/57998-163,
Mail: awo-gesa@awo-mittelrhein.de
Homepage: <https://www.awo-gesa.de>

als einem dem AWO Bezirksverband Mittelrhein e.V. in der Konzernhierarchie untergeordneten Tochterunternehmen,

11) betriebliche(r) Datenschutzbeauftragte(r)

Für alle datenschutzbezogenen Anliegen können Sie sich jederzeit gerne an die **Datenschutzbeauftragte** unseres Unternehmens wenden, deren Name und Kontaktdaten stets auf unseren Unternehmenswebseiten (siehe Links in der Rubrik „Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich?“) bekannt gegeben werden.

Unsere Datenschutzbeauftragte erreichen Sie hierneben unter der Postadresse der Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie hierneben unter der Postadresse der Einrichtung mit dem Zusatz „z. H. des betriebliche(n) Datenschutzbeauftragte(n)“ sowie wie folgt:

Herr Jan Faßbender, Rhonestr. 2a, 50765 Köln

Der Datenschutzbeauftragte ist per E-Mail erreichbar unter datenschutz@awo-mittelrhein.de.

12) 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 Art 28 DSGVO.

Zur Kenntnis genommen:

, den

Tagespflegegast:

vertretungsberechtigte Person:

Anlage 4 Einwilligung zur Datenweitergabe zu Versorgungszwecken

Ich, (Vorname/Name)

bin damit einverstanden, dass durch die **AWO Gesellschaft für Altenhilfeeinrichtungen mbH** folgende meiner personenbezogenen Daten, die auch besondere Kategorien personenbezogener Daten, hier Gesundheitsdaten, umfassen, wie folgt verarbeitet werden:

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.

Der **zuständige Sozialhilfe- bzw. Eingliederungshilfeträger**

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

- mit der Medikamentenversorgung beauftragte **Apotheken** erhalten Verordnungen, personenbezogene Daten und Medikationspläne zum Zweck der Medikamentenversorgung
- (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:

die AWO Gesellschaft für Altenhilfeeinrichtungen mbH, Rhonstr. 2a, 50765 Köln,
Tel. 0221/57998-191, Fax: 0221/57998-163,
Mail: awo-gesa@awo-mittelrhein.de
Homepage: <https://www.awo-gesa.de>

Ich hatte Gelegenheit, Fragen zum Datenschutz zu stellen. Sofern ich Fragen hatte, wurden diese vollständig und umfassend beantwortet.

Die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten lauten:

Jan Faßbender
Rhonstr. 2a
50765 Köln
E-Mail: datenschutz@awo-mittelrhein.de

Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie auf unserer Unternehmenshomepage.

, den

Tagespflegegast:

vertretungsberechtigte Person:

Anlage 5 Grundsätze für ein internes Beschwerdemanagement AWO Gesellschaft für Altenhilfeeinrichtungen mbH

1. Beschwerdemanagement ist Teil des Managements unter Verantwortung der Leitung.
2. Die AWO Gesellschaft für Altenhilfeeinrichtungen mbH und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verstehen Beschwerden als Chance für die Weiterentwicklung einer menschengerechten fachlichen Arbeit.
3. Beschwerden können grundsätzlich rund um die Uhr vorgebracht werden – in jedem Fall aber zu den üblichen Geschäftszeiten.
4. Den Beschwerdeführenden sollte deutlich sein, dass nur bei konkreter Benennung von Vorfällen eine sachgerechte Vermittlung und Weiterbearbeitung der Beschwerde möglich ist.
5. Beschwerden der Tagespflegegäste (bzw. ihrer legitimierten Vertreterinnen und Vertreter) werden unverzüglich dokumentiert und einer zuständigen Stelle unterbreitet. Ebenfalls ist der gesamte Verlauf der Bearbeitung zu dokumentieren. Gegebenenfalls wird spätestens nach sieben Tagen ein Zwischenbescheid erteilt.
6. Das Ergebnis der Bemühungen zur Problemlösung wird dem Beschwerdeführer mitgeteilt.
7. Den Vertragspartnern bzw. des Heimvertrages werden die Anschriften und Telefonnummern folgender Institutionen mitgeteilt:

Träger: AWO Gesellschaft für Altenhilfeeinrichtungen
mbH
Rhonestraße 2a, 50765 Köln
Barbara Sowinski-Dizayee und
Boris Hammerschmitt
Rhonestraße 2a
50765 Köln
Telefon: 0221 57998-190

Beirat: 1. Vorsitzende ist Frau Claudia Schäfer,
Wohnbereich 1
Stellvertreter ist Herr Ralf Schnitzler,
Wohnbereich 1

Heimaufsicht: Kreis Düren
Herr Frank Hribar
Telefon: 02421 / 22-2151
E-Mail: f.hribar@kreis-dueren.de

Federführende Pflegekasse: VDEK
Landesvertretung NRW
Ludwig-Erhard-Allee 9
40227 Düsseldorf
Telefon: 0211 / 384 100

Örtlicher Träger der Sozialhilfe: Kreis Düren, Sozialamt Haus C, Bismarckstr. 16
52428 Düren, Telefon: 02421 / 22-0

Verbraucherberatung: Pflegeberatung der Verbraucherzentrale NRW
Mintropstr. 27
40215 Düsseldorf
Tel.: 0211/3809-0

Anlage 6 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 7 Medikamentengabe in der Tagespflege

Sehr geehrte Gäste, sehr geehrte Angehörige,

um die Verantwortung für die Medikamentengabe in der Tagespflege übernehmen zu können, bitten wir Sie Folgendes zu beachten:

- Wir benötigen die aktuelle **ärztliche Verordnung** aller Medikamente. Diese Verordnung muss vom Arzt unterschrieben sein.
- Bei jeder **Veränderung** benötigen wir eine neue vom Arzt unterschriebene Verordnungsliste.
- Die Medikamente müssen in der **Originalverpackung** (inklusive der Medikamentenbeschreibung („Waschzettel“)) in der Tagespflegereinrichtung abgegeben werden und können bei Bedarf dort verwahrt werden.

Die aktuelle Gesetzlage erfordert von uns einen sorgfältigen Umgang mit Medikamenten. Wir bitten Sie daher diese Vorgaben zu beachten und danken Ihnen für Ihr Verständnis.

Ich habe diese Informationen zur Kenntnis genommen.

, den

Tagespflegegast

vertretungsberechtigte Person:
