

## **EDMUND-HILVERT-HAUS**

Senioreneinrichtung der katholischen Kirchengemeinde Heilige Dreifaltigkeit

Roßstraße 79      Tel.: 0211/43 49 41    E-Mail: info@edhh.de  
40476 Düsseldorf    Fax: 0211/43 40 83    Internet: www.edhh.de



# **Vertrag**

## **für vollstationäre Pflegeeinrichtungen**

(Stand: 01.01.2022)

und Leistungsbezieher nach SGB XI und/oder SGB XII

und Privatzahler\*<sup>1</sup>

Zwischen der katholischen Kirchengemeinde Heilige Dreifaltigkeit,  
Barbarastr. 9, 40476 Düsseldorf

als Träger des Edmund-Hilvert-Hauses, Roßstr. 79, 40476 Düsseldorf  
- nachstehend „Einrichtung“ genannt -

vertreten durch Herrn Stefan Heuser, Einrichtungsleitung

und

### **Frau Maria Mustermann**

bisher wohnhaft in **Musterstr. 22, 12345 Musterstadt**  
- nachstehend „Bewohnerin“ / „Bewohner“ genannt -

vertreten durch

### **Frau Monika Mustermann**

(rechtliche Betreuerin oder rechtlicher Betreuer/Bevollmächtigte oder Bevollmächtigter)

wird mit Wirkung vom **01.01.2022** auf unbestimmte Zeit folgender Vertrag geschlossen.

---

<sup>1</sup> Privatzahler sind Bewohnerinnen und Bewohner, die privatpflegeversichert sind und keinerlei Sozialhilfeleistungen erhalten.

## § 1 Einrichtungsträger

- (1) Die kath. Kirchengemeinde Heilige Dreifaltigkeit ist ein als gemeinnützig anerkannter Rechtsträger mit dem Sitz in 40476 Düsseldorf, Barbarastr. 9. Seine Rechtsform ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechtes.
- (2) Die Bewohnerin / der Bewohner 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 der Bewohnerin/dem Bewohner folgende Leistungen:

- (a) **Einbettzimmer Nr.**

Umfang der Möblierung:  
Pflegebett, Nachttisch, Schrank, Esstisch, 1 Stuhl, Telefonanschluss

- (b) Verpflegung in folgendem Umfang:

Normalkost: Frühstück  
Mittagessen  
Nachmittagskaffee  
Abendessen  
Zwischenmahlzeiten

bei Bedarf: leichte Vollkost oder  
Diätkost nach ärztlicher Anordnung

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

- (c) Dem Pflegebedarf sowie dem Gesundheitszustand der Bewohnerin/des Bewohners entsprechende Pflege und Betreuung nach dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch – Soziale Pflegeversicherung (SGB XI) einschließlich der Leistungen der medizinischen Behandlungspflege entsprechend dem Rahmenvertrag gem. § 75 Abs. 1 SGB XI zur Kurzzeitpflege und vollstationären Pflege (NRW).

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

- (d) Zusätzliche Betreuung und Aktivierung der Bewohnerinnen und Bewohner gem. § 43 b SGB XI
  - (e) Regelmäßige Reinigung des überlassenen Wohnraumes
  - (f) Überlassung, Reinigung und Instandhaltung von Bettwäsche und Handtüchern
  - (g) Waschen und Mangeln der maschinenwaschbaren persönlichen Bekleidung und Wäsche
  - (h) Haustechnik und Verwaltung (z.B. Barbetragverwaltung, Ein- und Auszugshilfen etc.) im notwendigen Umfang
  - (i) Bereitstellung von Inkontinenzmitteln, soweit erforderlich und von der Krankenversicherung nicht zur Verfügung gestellt
- (2) Die Gemeinschaftsräume und –einrichtungen stehen der Bewohnerin/dem Bewohner zur Mitbenutzung zur Verfügung.
- (3) Die Einrichtung übergibt der Bewohnerin/dem Bewohner folgende Schlüssel:  
Schrankschlüssel, Wertfachschlüssel, ggf. Wohnungsschlüssel
- Die Anfertigung weiterer Schlüssel darf nur die Einrichtung veranlassen.
- Der Verlust von Schlüsseln ist umgehend der Verwaltung zu melden; die Ersatzbeschaffung erfolgt durch die Einrichtungsleitung, bei Verschulden der Bewohnerin/des Bewohners auf ihre/seine Kosten. Alle Schlüssel sind Eigentum der Einrichtung. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses im beiderseitigen Einvernehmen oder durch Kündigung hat die Bewohnerin/der Bewohner die Schlüssel vollzählig an die Verwaltung zurückzugeben.
- (4) Es gilt die freie Arzt- und Apothekenwahl, erforderlichenfalls ist die Einrichtung der Bewohnerin/dem Bewohner bei der Vermittlung dieser Leistungen behilflich.

#### **§ 4 Zusatzleistungen gem. § 88 SGB XI**

Keine

#### **§ 5 Sonstige Leistungen**

Die Einrichtung bietet einen Service für Telekommunikation an. Dieser umfasst die Bereitstellung eines Telefonapparates sowie eine Flatrate ins deutsche Fest- und Mobilnetz.

Die derzeitigen Kosten betragen monatlich 20,- €.

Ebenso bietet die Einrichtung einen Internet-Anschluss/WLAN an.

Die derzeitigen Kosten betragen monatlich 5,- €.

Bei Inanspruchnahme sind die Einrichtung eines Taschengeldkontos sowie die Erteilung einer Einzugsermächtigung erforderlich. Im Falle, dass kein Bankkonto existiert, ist die direkte Abrechnung über das Taschengeldkonto möglich.

Im Einzugsmonat werden für Telefon und Internet/WLAN keine Kosten erhoben. In dem Monat, in dem der Bewohner verstirbt oder auszieht, werden die vollen Kosten in Rechnung gestellt.

## § 6 Leistungsentgelt

- (1) Das Entgelt für die Leistungen gem. § 3 richtet sich nach den mit den Kostenträgern (zuständigen Pflegekassen und Sozialhilfeträgern) getroffenen Vergütungsvereinbarungen.
- (2) Die Bemessung des Leistungsentgeltes entspricht der Zuordnung der Bewohnerin/des Bewohners in einen Pflegegrad durch die jeweilige Pflegekasse. Es erfolgt eine monatliche Abrechnung auf der Basis von 30,42 Tagen pro Monat.

Das Leistungsentgelt beträgt pro Tag:

a)	Für Pflege im Sinne des § 43 SGB XI (pflegebedingte Aufwendungen)		
	<b>Pflegegrad 2</b>	<b>€</b>	<b>tägl.</b>
b)	für Unterkunft	<b>€</b>	<b>20,74</b> tägl.
c)	für Verpflegung	<b>€</b>	<b>15,97</b> tägl.
d)	Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen im Sinne von § 82 Abs. 4 SGB XI und der dazu ergangenen Ausführungsvorschriften (teilweise öffentliche Förderung):		
	Doppelzimmer	<b>€</b>	<b>tägl.</b>
	Einzelzimmer	<b>€</b>	<b>24,45</b> tägl.
e)	Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen im Sinne von § 82 Abs. 4 SGB XI (ohne öffentliche Förderung)	<b>€</b>	<b>tägl.</b>
f)	Umlagebetrag nach der Altenpflegeausbildungsausgleichsverordnung (AltPfiAusglVO) im Sinne von § 82 a Abs. 3 SGB XI	<b>€</b>	<b>5,25</b> tägl.
<b>insgesamt</b>		<b>€</b>	<b>tägl.</b>

Davon übernimmt die gesetzliche Pflegeversicherung in der Regel monatlich € .

\*Für Privatzahler gilt Folgendes:  
gesetzliche Pflegeversicherung entfällt

Nachrichtlich: Als einrichtungsinterner Eigenanteil im Sinne des SGB XI wurde 1.089,74 € je Monat (Basis 30,42 Tage) ermittelt; dieser Betrag ist kein Vergütungsbestandteil, sondern beziffert den von der Bewohnerin/dem Bewohner zu leistenden, in allen Pflegegraden gleich hohen Zuzahlungsbetrag für das Entgelt für die Pflege nach § 6 Abs. 2 a Heimvertrag.

Pflegebedürftige der Pflegegrade 2 bis 5 erhalten ab dem 01.01.2022 einen Leistungszuschlag in Höhe von

- 5 v. H. ihres zu zahlenden Eigenanteils an den pflegebedingten Aufwendungen bei einem Leistungsbezug nach § 43 SGB XI von einschließlich 12 Monaten,
- 25 v. H. ihres zu zahlenden Eigenanteils an den pflegebedingten Aufwendungen bei einem Leistungsbezug nach § 43 SGB XI von mehr als 12 Monaten,
- 45 v. H. ihres zu zahlenden Eigenanteils an den pflegebedingten Aufwendungen bei einem Leistungsbezug nach § 43 SGB XI von mehr als 24 Monaten,
- 70 v. H. ihres zu zahlenden Eigenanteils an den pflegebedingten Aufwendungen bei einem Leistungsbezug nach § 43 SGB XI von mehr als 36 Monaten.

Der Leistungszuschlag wird in entsprechender Höhe zum Eigenanteil an den pflegebedingten Aufwendungen einschließlich der Ausbildungsumlagen, die die Bewohnerin/der Bewohner zu zahlen hat, geleistet. Bei der Berechnung des Leistungszuschlages werden die Kosten für Unterkunft und Verpflegung sowie die Investitionskosten nicht berücksichtigt, so dass diese in voller Höhe zu tragen sind.

Der individuelle Leistungszuschlag ergibt sich aus dem Pflegebescheid.

Bei ärztlicher Verordnung von Inkontinenzmaterial fallen zusätzliche Kosten i.H.v. **26,81 €** monatlich an.

Für die Leistungen der zusätzlichen Betreuung und Aktivierung gem. § 3 Abs. 1 d) dieses Vertrages fallen zusätzliche Kosten in Höhe von z. Zt. **160,18 €** monatlich an.

Bei Ein- bzw. Austritt im laufenden Monat wird auf Basis der vereinbarten täglichen Entgeltbestandteile (Pflege, Ausbildungsumlage, Verpflegung, Unterkunft, Investitionsaufwendungen) abgerechnet.

- (3) Wird die Bewohnerin/der Bewohner 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 aktuell gültigen Vergütungsvereinbarung werden z. Zt. **10,65 €** täglich von dem in Abs. 2 genannten Entgelt für Verpflegung abgezogen.
- (4) Das Entgelt für die betriebsnotwendigen Investitionsaufwendungen wird gem. §§ 10 Alten- und Pflegegesetz NRW (APG NRW), 12 Abs. 6 und 14 Abs. 2 Durchführungsverordnung zum APG (APG DVO) bei monatlicher Abrechnung auf Basis von 30,42 Tagen berechnet.

## **§ 6a Vorübergehende Abwesenheit**

- (1) Soweit der Pflegeplatz aufgrund eines Aufenthaltes in einem Krankenhaus, in einer stationären Rehabilitationseinrichtung sowie wegen Urlaubs nicht in Anspruch genommen werden kann, ist er freizuhalten.
- (2) Bei vorübergehender Abwesenheit wird grundsätzlich ein Leistungsentgelt nach Maßgabe des Rahmenvertrages gem. § 75 Abs. 1 SGB XI (Kurzzeitpflege und vollstationäre Pflege) NRW berechnet. Danach wird ab dem vierten Tag der ganztägigen Abwesenheit wegen Aufenthaltes in einem Krankenhaus, in einer stationären Rehabilitationseinrichtung sowie wegen Urlaubs ein verringertes Entgelt nach Abs. 3 berechnet. Innerhalb eines Kalenderjahres besteht Anspruch auf das verringerte Entgelt für bis zu 42 Tage. Bei Krankenhausaufhalten und bei Aufhalten in Rehabilitationseinrichtungen verlängert sich der Abrechnungszeitraum für die Dauer dieser Aufenthalte.
- (3) Das Monatsentgelt wird ab dem vierten Abwesenheitstag für jeden Abwesenheitstag um 25 v. H. der täglichen Pflegevergütung (vgl. § 84 Abs. 1 SGB XI), der täglichen Entgelte für Unterkunft und Verpflegung sowie des Umlagebetrages nach der Altenpflegeausbildungsausgleichsverordnung (AltPflAusglVO) sowie des Vergütungszuschlages zur Refinanzierung der Ausbildungsumlage nach § 28 Abs. 2 Pflegeberufegesetz (PfIBG) gemindert. Für die ersten 3 Tage der ganztägigen Abwesenheit sind die ungekürzte Pflegevergütung, die ungekürzten Entgelte für Unterkunft und Verpflegung sowie der ungekürzte Umlagebetrag nach der AltPflAusglVO und der ungekürzte Vergütungszuschlag nach dem PfIBG zu zahlen.
- (4) Das Entgelt für die betriebsnotwendigen Investitionsaufwendungen ist bei vorübergehender Abwesenheit in voller Höhe zu entrichten.

**(§ 7 Sicherheitsleistung für Privatzahler kommt nicht zur Anwendung)**

## **§ 7 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 der Bewohnerin/des Bewohners zunimmt. Die Erhöhung ist bei entsprechender Feststellung durch den Leistungsbescheid der Pflegekasse zulässig, wenn die Einrichtung die Entgelterhöhung vorab der Bewohnerin/dem Bewohner schriftlich begründet hat. In dieser Begründung sind die bisherigen und die veränderten Leistungen sowie die dafür jeweils zu entrichtenden Entgelte gegenüberzustellen. Die Erhöhung wird wirksam nach Zugang dieser Begründung bei der Bewohnerin/dem Bewohner, auch wenn im Leistungsbescheid der Pflegekasse ein früherer Zeitpunkt bestimmt wird.
- (1\*) Für Privatzahler gilt Folgendes:  
Ändert sich der Pflege- und Betreuungsbedarf der Bewohnerin/des Bewohners, bietet die Einrichtung eine entsprechende Anpassung der Leistungen an.
- (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.

- (2\*) Für Privatzahler gilt Folgendes:  
Die Einrichtung hat das Angebot zur Anpassung des Vertrages der Bewohnerin/dem Bewohner durch Gegenüberstellung der bisherigen und der angebotenen Leistungen sowie der dafür jeweils zu entrichtenden Entgeltbestandteile vorab schriftlich darzustellen und zu begründen.

## **§ 8 Entgelterhöhung bei Änderung der Berechnungsgrundlage**

- (1) Soweit sich die bisherige Berechnungsgrundlage der Entgeltbestandteile gem. § 6 Abs. 2 dieses Vertrages verändern, kann die Einrichtung die Zustimmung zur Erhöhung des Entgelts verlangen. Für Bewohnerinnen und Bewohner, 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 (einschließlich des festgesetzten Umlagebetrages nach der Altenpflegeausgleichsverordnung (AltPflAusglVO) und des Vergütungszuschlages nach dem 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.
- (1\*) Für Privatzahler gilt Folgendes:  
Die Einrichtung kann die Zustimmung zur Erhöhung des Entgelts verlangen, wenn sich die bisherigen Berechnungsgrundlagen der Entgeltbestandteile gem. § 6 Abs. 2 dieses Vertrages verändern.  
Eine Erhöhung der Investitionsaufwendungen ist nur zulässig, soweit sie betriebsnotwendig und nicht durch öffentliche Förderung gedeckt ist.
- (2) Die Einrichtung hat der Bewohnerin/dem Bewohner die beabsichtigte Erhöhung des Entgeltes schriftlich mitzuteilen und zu begründen. Aus der Mitteilung muss der Zeitpunkt hervorgehen, zu dem die Einrichtung die Erhöhung des Entgeltes verlangt. In der Begründung muss sie unter Angabe des Umlagemaßstabes die Positionen benennen, für die sich durch die veränderte Berechnungsgrundlage Kostensteigerungen ergeben und die bisherigen Entgeltbestandteile den vorgesehenen neuen Entgeltbestandteilen gegenüberstellen. Die Bewohnerin/der Bewohner schuldet das erhöhte Entgelt frühestens vier Wochen nach Zugang des hinreichend begründeten Erhöhungsverlangens. Die Bewohnerin/der Bewohner muss rechtzeitig Gelegenheit erhalten, die Angaben der Einrichtung durch Einsichtnahme in die Kalkulationsunterlagen zu überprüfen.

## **§ 9 Kündigung von Zusatz- und sonstigen Leistungen**

Die Bewohnerin/der Bewohner kann den Vertrag zur Telekommunikation und zum Internetanschluss spätestens am dritten Werktag eines Kalendermonats zum Ablauf desselben Monats mündlich oder schriftlich kündigen.

## § 10 Fälligkeit und Abrechnung

- (1) Das Leistungsentgelt ist jeweils im Voraus am Ersten eines Monats fällig, es ist auf das Konto des Einrichtungsträgers

Kontoinhaber: Edmund-Hilvert-Haus  
Bank: Stadtparkasse Düsseldorf  
BIC: DUSSEDDXXX  
IBAN: DE45 3005 0110 0082 0001 00

zu überweisen. In dem Fall, dass die Bewohnerin/der Bewohner der Einrichtung eine Einzugsermächtigung erteilt, zieht diese den Entgeltbetrag zum jeweiligen Ersten eines Monats ein. Fällt dieser nicht auf einen Bankarbeitstag, erfolgt der Einzug am unmittelbar darauffolgenden Bankarbeitstag.

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 spätestens mit der nächstfälligen Zahlung ein Ausgleich herbeizuführen.
- (3) Soweit Entgelte von öffentlichen Kostenträgern übernommen werden, wird mit diesen abgerechnet. Die Bewohnerin/Der Bewohner wird über die Höhe des übernommenen Anteils informiert.

## § 11 Mitwirkungspflichten

- (1) Die Bewohnerin/der Bewohner ist zur Vermeidung von ansonsten möglicherweise entstehenden rechtlichen und finanziellen Nachteilen gehalten, die erforderlichen Anträge zu stellen und die notwendigen Unterlagen vorzulegen (z.B. für Leistungen nach SGB XI, SGB XII inklusive Pflegegutachten und Pflegegeld in NRW). Bei fehlender oder falscher Information der Einrichtung oder der Kostenträger drohen der Bewohnerin/dem Bewohner ansonsten Regresse.
- (2) Die Bewohnerin/der Bewohner ist insbesondere verpflichtet, einen Antrag auf Einstufung und Überprüfung der Einstufung zu einem höheren Pflegegrad durch die Pflegekasse nach schriftlicher und begründeter Aufforderung der Einrichtung zu stellen. Weigert sich die Bewohnerin/der Bewohner, den Antrag zu stellen, kann die Einrichtung ihr/ihm oder dem Kostenträger ab dem ersten Tag des zweiten Monats nach der Aufforderung vorläufig den Pflegesatz nach 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 der Bewohnerin/dem Bewohner den überzahlten Betrag unverzüglich zurückzuzahlen; der Rückzahlungsbetrag ist rückwirkend ab Zahlung des erhöhten Entgeltes mit wenigstens 5 v.H. zu verzinsen. Das Kündigungsrecht nach § 20 dieses Vertrages bleibt unberührt.

Für Privatzahler gilt Folgendes:  
Ziffer (2) besitzt keine Gültigkeit.

## **§ 12 Eingebachte Sachen**

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

## **§ 13 Tierhaltung**

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

## **§ 14 Haftung**

- (1) Die Bewohnerin/der Bewohner und die 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 der Bewohnerin/dem Bewohner überlassen, eine Sachversicherung abzuschließen.
- (2) Für Personenschäden wird im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen gehaftet. Das gilt auch für sonstige Schäden.

## **§ 15 Datenschutz**

- (1) Die Mitarbeiterinnen/die Mitarbeiter 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 zwingend erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten, insbesondere auch Gesundheitsdaten, der Bewohnerin/des Bewohners durch die Einrichtung verarbeitet werden. Für jede darüberhinausgehende Verarbeitung der personenbezogenen Daten bedarf es der Einwilligung der Bewohnerin/des Bewohners (siehe Anlage 4).
- (3) Die Bewohnerin/der Bewohner 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).

Weitere Hinweise zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten der Bewohnerin/des Bewohners finden sich in der Datenschutzerklärung der Einrichtung, die als Anlage „Datenschutzerklärung des Edmund-Hilvert-Hauses (Stand 07/2019)“ diesem Vertrag beigelegt ist.

## **§ 16 Recht auf Beratung und Beschwerde, Teilnahme an der außergerichtlichen Streitbeteiligung**

- (1) Die Bewohnerin/der Bewohner hat das Recht, sich bei der Einrichtung und den in der Anlage 6 genannten Stellen beraten zu lassen und sich dort über Mängel bei der Erbringung der im Vertrag vorgesehenen Leistungen zu beschweren.
- (2) Die Bewohnerin/der Bewohner hat Anspruch darauf, dass die Einrichtung das von der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes NRW für ihre Mitglieder in einer Selbstverpflichtung festgelegte interne und externe Beschwerdemanagement gewährleistet. Die Selbstverpflichtungserklärung ist Bestandteil dieses Vertrages und als Anlage 6 beigefügt.
- (3) An dem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeteiligung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) bei zivilrechtlichen Streitigkeiten aus diesem Vertrag nimmt die Einrichtung teil. Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle richtet sich nach Anlage 5.
- (4) Die Rechte nach § 10 Wohn- und Betreuungsgesetz (WBVG) in Hinblick auf die Kürzung des Entgeltes bei Nicht- oder Schlechtleistung bleiben unberührt.

## **§ 17 Besondere Regelungen für den Todesfall**

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

**Monika Mustermann, Musterstr. 31, 54321 Musterstadt**

- (2) Die Einrichtung stellt den Nachlass, soweit möglich, durch räumlichen Verschluss sicher.

Unbeschadet einer etwaigen letztwilligen Verfügung oder der gesetzlichen Erbfolge soll der Besitz der Bewohnerin/des Bewohners an

**- siehe oben -**

oder im Verhinderungsfalle an

Frau/Herrn

in

**- siehe oben -**

ausgehändigt werden.

## **§ 18 Beendigung des Vertragsverhältnisses**

- (1) Der Vertrag kann im beiderseitigen Einvernehmen oder durch Kündigung eines Vertragspartners beendet werden. Im Übrigen endet das Vertragsverhältnis mit dem Tod der Bewohnerin/des Bewohners.
- (2) Mit Beendigung des Vertrages ist die Unterkunft geräumt an die Einrichtung zu übergeben.  
Sofern es den Hinterbliebenen nicht möglich ist, das Zimmer am Folgetag des Versterbens zu räumen und der Einrichtung zu übergeben, können individuelle Nebenabreden getroffen werden.

Mit dem Tod der Bewohnerin/des Bewohners enden gleichzeitig alle Leistungen der Pflegeversicherung.

## **§ 19 Kündigung durch die Bewohnerin/den Bewohner**

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

## **§ 20 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;
- 2.\* Für Privatzahler gilt Folgendes:
  - a. die Bewohnerin/der Bewohner eine von der Einrichtung angebotene Anpassung der Leistungen nach § 7 Abs. 1\* nicht annimmt oder
  - b. die Einrichtung eine Anpassung der Leistungen aufgrund eines Ausschlusses nach § 8 Abs. 4 WBVG nicht anbietet
3. die Bewohnerin/der Bewohner ihre/seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so gröblich verletzt, dass der Einrichtung die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann; dies gilt insbesondere dann, wenn die Bewohnerin/der Bewohner ihre/seine Mitwirkungspflicht dadurch verletzt, dass sie/er trotz Aufforderung der Einrichtung nach § 11 Abs. 2 des Vertrages bei der Pflegekasse keinen Antrag auf Höherstufung stellt;
- 3.\* Für Privatzahler gilt Folgendes:

die Bewohnerin/der Bewohner ihre/seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so groblich verletzt, dass der Einrichtung die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann

4. die Bewohnerin/der Bewohner

- (a) für zwei aufeinanderfolgende Termine mit der Entrichtung des Entgelts oder eines Teils des Entgelts, der das Entgelt für einen Monat übersteigt, im Verzug ist oder
- (b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung des Entgeltes 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 Satz 3 Nr. 3 2. Halbsatz nur kündigen, wenn sie zuvor der Bewohnerin/dem Bewohner 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 Bewohner/der Bewohnerin unter Hinweis auf die beabsichtigte Kündigung erfolglos eine angemessene Zahlungsfrist eingesetzt hat. Ist die Bewohnerin/der Bewohner in den Fällen des Abs. 1 Satz 3 Nr. 4 mit der Entrichtung des Entgelts in Rückstand geraten, so 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 Entgeltes 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.

## § 21 Nachweis von Leistungersatz und Übernahme der Umzugskosten

- (1) Hat die Bewohnerin/der Bewohner nach § 19 Abs. 3 aufgrund eines von der Einrichtung zu vertretenden Kündigungsgrundes gekündigt, ist die Einrichtung der Bewohnerin/dem Bewohner auf dessen Verlangen zum Nachweis eines angemessenen Leistungersatzes zu zumutbaren Bedingungen und zur Übernahme der Umzugskosten in angemessenem Umfang verpflichtet. § 115 Abs. 4 SGB XI bleibt unberührt.
- (2) Hat die Einrichtung nach § 20 Abs. 1 Satz 1 aus den Gründen des § 20 Abs. 1 Satz 3 Nr. 1 gekündigt, so hat sie der Bewohnerin/dem Bewohner auf deren/dessen Verlangen einen angemessenen Leistungersatz zu zumutbaren Bedingungen nachzuweisen. Die Einrichtung hat auch die Kosten des Umzugs in angemessenem Umfang zu tragen.
- (3) Die Bewohnerin/der Bewohner kann den Nachweis eines angemessenen Leistungersatzes zu zumutbaren Bedingungen nach Abs. 1 auch dann verlangen, wenn sie/er noch nicht gekündigt hat.

Düsseldorf, den **01. Januar 2022**

---

für die Einrichtung

---

Bewohnerin/Bewohner

---

ggf. rechtliche Betreuerin oder rechtlicher Betreuer  
/Bevollmächtigte oder Bevollmächtigter

### **Anlage 1**

zum Mustervertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen und SGB XI/XII Beziehern der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege NW

Entfällt

### **Anlage 2**

zum Mustervertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen und SGB XI/XII Beziehern der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege NW

Entfällt

### **Anlage 3**

zum Mustervertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen und SGB XI/XII Beziehern der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege NW

## **Information zur Verarbeitung von Daten in der Pflege nach KDG**

### **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 (Gesetz über den kirchlichen Datenschutz (KDG)) sowie die Sozialdatenschutzregelungen) und – sofern vorhanden – die individuelle Leistungsvereinbarung und Vereinbarungen mit den zuständigen Trägern der Sozialhilfe ermächtigen dazu. Die Vorschriften des Datenschutzes (§ 6 Abs. 1 Buchst. c) i.V.m. § 11 Abs. 2 Buchst. h) und Abs. 3 KDG und § 6 Abs. 1 Buchst. d) KDG) 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 (Grundpflege, hauswirtschaftliche Betreuung, ärztlich verordnete Behandlungspflege, ärztlich verordnete Medikamente, 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)**

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 § 11 Abs. 2 Buchst. h) und Abs. 3 KDG)
- 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 §§ 15, 17 KDG 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 § 18 KDG jederzeit berichtigt oder vervollständigt.

## **5) Recht auf Löschung, Dauer der Speicherung personenbezogener Daten**

Wenn keine rechtliche Verpflichtung zur Aufbewahrung mehr besteht oder eine Speicherung der Daten nicht mehr erforderlich ist, kann gemäß § 19 KDG deren Löschung verlangt werden.

Soweit Leistungen der Behandlungspflege erbracht werden, ist eine Aufbewahrungspflicht von 10 Jahren zu beachten (§ 630f Absatz 3 BGB). Aus handelsrechtlichen Vorschriften kann

sich eine Aufbewahrungspflicht von Belegen von 6 oder 10 Jahren ergeben (§ 257 HGB). Darüber hinaus kann im Einzelfall nach den Vorschriften des Zivilrechts eine Aufbewahrung von bis zu 30 Jahren erforderlich sein (§ 197 BGB).

## **6) Recht auf Einschränkung der Verarbeitung**

Gemäß § 20 KDG 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 § 22 KDG vom Bewohner/von der Bewohnerin, 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 § 23 KDG ist die Datenverarbeitung durch die Einrichtung im Falle eines Widerspruches zu unterlassen.

## **9) Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde**

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

WTG-Behörde (ehemals Heimaufsicht)  
Willi-Becker-Allee 6  
40227 Düsseldorf  
Tel. 0211-899-1

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

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

Katholisches Datenschutzzentrum,  
Körperschaft des Öffentlichen Rechts,  
Brackeler Hellweg 144, 44309 Dortmund  
Tel. 0231-13 89 85-0  
Fax 0231-13 89 85-22  
E-Mail: [info@kdsz.de](mailto:info@kdsz.de)  
[www.katholisches-datenschutzzentrum.de](http://www.katholisches-datenschutzzentrum.de)

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

Klaus-Otto Stüber  
Kirchstr. 48  
40227 Düsseldorf  
Tel. 0211-977 99 58  
E-Mail: [k.stueber@stueber-computer.com](mailto:k.stueber@stueber-computer.com)

### **11) 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 § 29 KDG.

Zur Kenntnis genommen:

Datum, Ort \_\_\_\_\_

---

Unterschrift Bewohnerin/ Bewohner, ggf. der vertretungsberechtigten Person

## **Anlage 4**

zum Mustervertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen und SGB XI/XII Beziehern der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege NW

### **Einwilligung zur Datenverarbeitung zu Versorgungszwecken**

Ich, **Maria Mustermann**,

bin damit einverstanden, dass das Edmund-Hilvert-Haus 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.

##### **Der zuständige Sozialhilfe- bzw. Eingliederungshilfeträger**

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

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: **Edmund-Hilvert-Haus, Roßstr. 79, 40476 Düsseldorf**

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.edhh.de](http://www.edhh.de)

---

(Ort, Datum)

---

(Unterschrift Bewohnerin/Bewohner)

---

(Ort, Datum)

---

(Unterschrift vertretungsberechtigte Person)

## **Anlage 5**

zum Mustervertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen und SGB XI/XII Beziehern der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege NW

### **Recht auf Beratung und Beschwerde**

- Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, können Sie sich an die Pflegedienstleitung, Frau Sara Jedeli, wenden.
- 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:

Katholische Kirchengemeinde Heilige Dreifaltigkeit  
Barbarastr. 9  
40476 Düsseldorf  
Tel. 0211-94 68 480

- Nachfolgend sind einige Anschriften und Telefonnummern von Institutionen aufgeführt, an die Sie sich auch wenden können:
  1. Zuständiger Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege:  
Diözesan-Caritasverband, Georgstr. 7, 50676 Kön, Tel. 0221-20100
  2. Zuständige WTG-Behörde (ehemals Heimaufsicht):  
Willi-Becker-Allee 6, 40227 Düsseldorf, Tel. 0211-899-1
  3. Zuständiger Sozialhilfeträger:  
Amt f. Soziale Sicherung und Integration, Willi-Becker-Allee 6-8, 40227 Düsseldorf
  4. Verbraucherzentrale Düsseldorf:  
Verbraucherzentrale NRW, Mintropstr. 27, 40215 Düsseldorf, Tel. 0211-38090
  5. Zuständige Krankenkasse bzw. Pflegekasse
  6. Zuständige Stelle für Angelegenheiten der außergerichtlichen Streitbeteiligung:  
Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl  
([www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de))

## **Anlage 6**

zum Mustervertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen und SGB XI/XII Beziehern der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege NW

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

Bewohnerinnen/ Bewohner 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 Bewohnerinnen und Bewohnern 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 Bewohnerinnen und Bewohnern 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 Bewohnerinnen und Bewohnern einen Rechtsanspruch auf Einhaltung dieser Selbstverpflichtung einzuräumen.

## **Anlage 7**

zum Mustervertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen und SGB XI/XII Beziehern der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege NW

## **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

**Edmund-Hilvert-Haus, Roßstr. 79, 40476 Düsseldorf, [www.edhh.de](http://www.edhh.de), [info@edhh.de](mailto:info@edhh.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 die Einrichtung ausdrücklich dazu auf, die Leistungen ab sofort und damit vor Ablauf der Widerspruchsfrist zu erbringen.<sup>2</sup>**

\_\_\_\_\_  
(Ort, Datum)

\_\_\_\_\_  
(Unterschrift Bewohnerin/Bewohner)

\_\_\_\_\_  
(Ort, Datum)

\_\_\_\_\_  
(Unterschrift vertretungsberechtigte Person)

<sup>2</sup> Zwingend erforderlich, wenn vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Erbringung der Leistungen begonnen wird

## **Anlage 8**

zum Mustervertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen und SGB XI/XII Beziehern der  
Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege NW

### **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  
Edmund-Hilvert-Haus, Roßstr. 79, 40476 Düsseldorf, info@edhh.de

Hiermit widerrufe ich den von mir mit Ihnen abgeschlossenen Vertrag vom \_\_\_\_\_.

Name des/der Bewohner/in \_\_\_\_\_

Anschrift \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift