



- Kurzzeitpflegevertrag
- Verhinderungspflegevertrag

für  
vollstationäre  
Pflegeeinrichtungen

Zwischen

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

als Träger der Einrichtung  
AWO Altenzentrum Weilerswist  
- nachfolgend Einrichtung genannt -

vertreten durch

die Geschäftsführer Barbara Sowinski-Dizayee und  
Sabine von Homeyer, diese vertreten durch  
L. Swiderek-Brose

und

Frau/Herrn

bisher wohnhaft in

vertreten durch

(vertretungsberechtigte Person)  
- nachfolgend Gast genannt-

wird für den Zeitraum vom

bis zum

folgender

- Vertrag für Kurzzeitpflege**
- Vertrag für Verhinderungspflege**

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) Der Gast respektiert die Grundrichtung der Einrichtung. Diese liegt der Konzeption der Einrichtung zugrunde.

## § 2

### Vertragsgrundlagen

- (1) Die vorvertraglichen Informationen der Einrichtung nach § 3 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBG) 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 beigelegt 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

### Leistungen der Einrichtung

- (1) Die Einrichtung erbringt dem Gast

- für die Kurzzeitpflege in der Zeit vom \_\_\_\_\_ bis zum \_\_\_\_\_  
 für die Verhinderungspflege in der Zeit vom \_\_\_\_\_ bis zum \_\_\_\_\_

folgende Leistungen:

#### a) Unterkunft

- EZ  
 DZ  
Zimmer-Nr.: \_\_\_\_\_  
Größe: \_\_\_\_\_ qm (ohne Vorraum, Balkon, Loggia)  
 Vorraum  
 Balkon, Loggia  
 Teilmöblierung nach Standard des Hauses (Pflegebett, Nachttisch, Schrank)  
 Nasszelle (Dusche, WC, Waschbecken)  
 gemeinsam benutzte Nasszelle (Dusche, WC, Waschbecken)  
 Telefonanschluss  
 Radioanschluss  
 Kabelanschluss/ Satellitenanschluss für TV  
 Internetzugang

Die Unterkunftsgewährung schließt Heizung, Kalt- und Warmwasserversorgung sowie Strom ein.

#### b) Verpflegung in folgendem Umfang:

- Frühstück
- Mittagessen
- Nachmittagskaffee

- Abendessen
- Zwischenmahlzeiten
- Spätmahlzeiten

- Bei Bedarf: leichte Vollkost oder Diätkost nach ärztlicher Anordnung

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

**c) Pflege und Betreuung**

Dem Pflegebedarf sowie dem Gesundheitszustand des Gastes entsprechende Pflege und Betreuung nach dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch – Soziale Pflegeversicherung (SGB XI) einschließlich der Leistungen der medizinischen 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**

Zusätzliche Betreuung und Aktivierung der Gäste gem. § 43 b SGB XI nach Maßgabe von § 3a dieses Vertrages.

**e) Regelmäßige Reinigung** des überlassenen Wohnraumes (Häufigkeit: tägliche Reinigung nach Leistungsverzeichnis)

**f) Überlassung, Reinigung und Instandhaltung** von Bettwäsche und Handtüchern;

**g) Waschen und Mangeln** der maschinenwaschbaren persönlichen Bekleidung und Wäsche

**h) Bereitstellung von Inkontinenzmitteln**, soweit erforderlich und von der Krankenversicherung nicht zur Verfügung gestellt.

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

(3) Die Einrichtung übergibt dem Gast folgende Schlüssel:

- Hausschlüssel
- Briefkastenschlüssel
- Zimmerschlüssel
- Schrankschlüssel
- Wertfachschlüssel
- 

Die Anfertigung weiterer Schlüssel darf nur die Einrichtungsleitung veranlassen.

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

- (4) Ein Recht zur Untervermietung besteht nicht. Der Gast ist ohne vorherige Zustimmung der Einrichtungsleitung nicht berechtigt, Gäste über Nacht zu beherbergen.
- (5) Es gilt die freie Arzt- und Apothekenwahl, erforderlichenfalls ist die Einrichtung der Gast bei der Vermittlung dieser Leistungen behilflich.
- (6) Es wird darauf hingewiesen, dass die Einrichtung im Rahmen der befristeten Aufnahme von pflegebedürftigen Gästen Leistungen der Kurzzeitpflege gem. § 42 SGB XI bzw. der Verhinderungspflege gem. § 39 SGB XI erbringt. Hierbei ist zu beachten, dass für beide Versorgungsformen im Verhältnis zu den Kostenträgern der Gäste unterschiedliche Voraussetzungen einzuhalten sind.

### **§ 3a**

#### **Zusätzliche Betreuungsleistungen gem. § 43b SGB XI**

- (1) Die Einrichtung erbringt für alle Gäste Leistungen der zusätzlichen Betreuung und Aktivierung nach § 43b SGB XI. Der gesetzlich pflegeversicherte Gast wird bei Vorliegen der Voraussetzungen nach § 84 Absatz 8 SGB XI weder ganz noch teilweise mit dem Vergütungszuschlag belastet.
- (2) Ist der Gast privat-pflegeversichert fällt für die Leistungen der zusätzlichen Betreuung und Aktivierung eine Vergütung i.H. v. 5,45 € pro Tag an. Die Einrichtung stellt über den Betrag eine Rechnung aus, die der Gast zur Erstattung bei seiner privaten Pflegekasse einreichen kann.

Für beihilfeberechtigte Gäste erfolgt die Erstattung seitens der privaten Pflegekassen anteilig. Die Erstattung des restlichen Anteils ist bei der jeweiligen Beihilfestelle zu beantragen. Der Gast wird darauf hingewiesen, dass die Übernahme dieses Anteils durch die Beihilfestelle abgelehnt werden kann und er dann diese Kosten zu tragen hat.

### **§ 4**

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

- (1) Der Gast 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 Gast 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.

## § 5 Sonstige Leistungen

- (1) Der Gast 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 Gast 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.

## § 6 Leistungsentgelt

- (1) Das Entgelt für die Leistungen gem. § 3 richtet sich nach den mit den Kostenträgern (zuständigen Pflegekassen und Sozialhilfeträgern) getroffenen Vergütungsvereinbarungen.
- (2) Das Leistungsentgelt beträgt im Rahmen dieses Vertrages pro Tag:

	<b>Betrag täglich</b>
	<b>EUR</b>
a) für Pflege im Sinne des § 43 SGB XI bei Pflegegrad	
b) für Unterkunft	19,93
c) für Verpflegung	15,34
d) 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 NW, § 17 APG-DVO übernommen werden	
Einzelzimmer	
Doppelzimmer	13,36
e) Umlagebetrag nach der Altenpflegeausbildungsausgleichsverordnung (AltPfiAusglVO) im Sinne von § 82 a Abs. 3 SGB XI	4,02
f) Vergütungszuschlag Ausbildungsumlage nach § 28 Abs. 2 Pflegeberufegesetz (PfIBG)	1,15
<b>Gesamt:</b>	<u>                    </u>

Für Pflegebedürftige der Pflegegrade 2 bis 5 sind die Pflegekassen bei Vorliegen der weiteren Voraussetzungen nach § 42 Abs. 2 SGB XI verpflichtet, die pflegebedingten Aufwendungen, die Aufwendungen der sozialen Betreuung sowie der medizinischen

Behandlungspflege bei Kurzzeitpflege bis zum Gesamtbetrag von 1.612,00 € zu übernehmen.

Der Anspruch ist beschränkt auf 56 Tage pro Kalenderjahr.

Darüber hinaus ist die Pflegekasse bei Vorliegen der weiteren Voraussetzungen nach § 39 SGB XI verpflichtet, bis zu einem Gesamtbetrag von 1.612,00 € die Kosten einer notwendigen Verhinderungspflege zu übernehmen. Dieser Anspruch ist auf 42 Tage pro Kalenderjahr beschränkt.

Bei Bedarf und ärztlicher Verordnung fallen zusätzliche Kosten für Inkontinenzmittel i.H.v. 26,81 € monatlich an, soweit die Kosten nicht von der jeweiligen Krankenversicherung übernommen werden.

- (3) Wird der Gast ausschließlich und nicht nur vorübergehend einschließlich der Flüssigkeitsversorgung durch Sondenernährung auf Kosten Dritter (z.B. Krankenversicherung) versorgt, verringert sich das Entgelt für Verpflegung um die ersparten Aufwendungen. Entsprechend der jeweils gültigen Vergütungsvereinbarung werden zzt. 5,11 € täglich von dem in Abs. 2 genannten Entgelt für Verpflegung abgezogen.
- (4) Bei vorübergehender Abwesenheit ist der Gast verpflichtet, für die ersten drei Tage das volle Entgelt und für die weiteren Tage ein reduziertes Leistungsentgelt zu zahlen. Dieses beträgt vom vierten Tag der Abwesenheit an 75 v.H. des Entgeltes für die pflegebedingten Aufwendungen, der Entgelte für Unterkunft und Verpflegung sowie des Umlagebetrages nach der Altenpflegeausbildungsausgleichsverordnung (AltPflAusglVO) und des Vergütungszuschlages für die Refinanzierung der Ausbildungsumlage nach § 28 Abs. 2 Pflegeberufegesetz (PfIBG). Das Entgelt für die betriebsnotwendigen Investitionsaufwendungen ist bei vorübergehender Abwesenheit in voller Höhe zu entrichten.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Pflegekasse in der Zeit der vorübergehenden Abwesenheit keine Kosten übernimmt.

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

## **§ 7**

### **Kündigung der Zusatz- und sonstigen Leistungen**

- (1) Der Gast kann vereinbarte Zusatz- und sonstige Leistungen mit einer Frist von zwei Wochen kündigen. Bei einer Erhöhung des vereinbarten Entgeltes ist eine Kündigung für ihn jederzeit für den Zeitpunkt möglich, an dem die Erhöhung wirksam werden soll.
- (2) Hierbei hat er die der Einrichtung bis zum Eingang der Kündigung bereits entstandenen Aufwendungen zu erstatten.
- (3) Die Einrichtung kann vereinbarte Zusatz- und sonstige Leistungen mit einer Frist von vier Wochen kündigen.

## **§ 8 Fälligkeit und Abrechnung**

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

In dem Fall, dass der Gast 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 Gast 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
BIC:	COLSDE33
IBAN	DE87 3705 0198 0020 6629 53

zu überweisen.

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 nach Möglichkeit mit diesen abgerechnet.

## **§ 9 Mitwirkungspflichten**

Der Gast ist zur Vermeidung von ansonsten möglicherweise entstehenden rechtlichen und finanziellen Nachteilen gehalten, die erforderlichen Anträge zu stellen und die notwendigen Unterlagen vorzulegen (z.B. für Leistungen nach SGB XI, SGB XII und Pflegegeld in NRW). Bei fehlender oder falscher Information der Einrichtung oder der Kostenträger drohen dem Gast ansonsten Regresse.

## **§ 10 Eingebrachte Sachen**

- (1) Im Einvernehmen mit der Einrichtungsleitung kann der Gast Möbel und andere Einrichtungsgegenstände in sein Zimmer einbringen. Die von dem Gast eingebrachten, elektrischen netzabhängig betriebenen Geräte werden durch die Einrichtung bzw. auf

deren Veranlassung geprüft. Nicht mit umfasst sind die lediglich batteriebetriebenen elektrischen Geräte.

Solche Geräte, die nicht verkehrssicher sind, dürfen nicht betrieben werden.

- (2) Persönliche Gegenstände des Gastes können außerhalb der zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten nur aufgrund einer besonderen schriftlichen Vereinbarung untergebracht werden.

## **§ 11 Tierhaltung**

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

Die Zustimmung kann versagt werden, wenn durch die Haltung andere Bewohnerinnen und Bewohner, Gäste oder Dritte gestört werden bzw. wenn der Gast nicht in der Lage ist, das Tier angemessen zu versorgen. Treten diese Umstände nach Zustimmung der Einrichtungsleitung ein, so endet diese Zustimmung. Kranke Tiere sind auf Kosten des Gastes tierärztlich zu versorgen bzw. aus dem Heim zu entfernen.

## **§ 12 Haftung**

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

## **§ 13 Datenschutz**

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



## **§ 14**

### **Recht auf Beratung und Beschwerde, Teilnahme an der außergerichtlichen Streitbeilegung**

- (1) Der Gast hat das Recht, sich bei der Einrichtung und den in der **Anlage 5** genannten Stellen beraten zu lassen und sich dort über Mängel bei Erbringung der im Vertrag vorgesehenen Leistungen zu beschweren.
- (2) Der Gast hat Anspruch darauf, dass die Einrichtung das von der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes NRW für ihre Mitglieder in einer Selbstverpflichtung festgelegte interne und externe Beschwerdemanagement gewährleistet. Die Selbstverpflichtungserklärung ist Bestandteil dieses Vertrages und als **Anlage 6** beigefügt.
- (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.

## **§ 15**

### **Besondere Regelungen für den Todesfall**

- (1) Im Falle des Todes des Gastes sind zu benachrichtigen:
  1. Name, Vorname  
Anschrift  
Telefon  
E-Mail
  2. Name, Vorname  
Anschrift  
Telefon  
E-Mail
- (2) Die Einrichtung stellt den Nachlass, soweit möglich, durch räumlichen Verschluss sicher. Unbeschadet einer etwaigen letztwilligen Verfügung oder der gesetzlichen Erbfolge soll der Besitz des Gastes an  
  
Herrn/Frau  
in  
  
oder im Verhinderungsfalle an  
  
Herrn/Frau  
in  
  
ausgehändigt werden.

## § 16

### Vertragsdauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses

- (1) Das Vertragsverhältnis endet zum vorgesehenen Zeitpunkt oder mit dem Tod des Gastes.
- (2) Der Gast kann innerhalb von zwei Wochen nach Beginn des Vertragsverhältnisses jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Wird dem Gast erst nach Beginn des Vertragsverhältnisses eine Ausfertigung des Vertrags ausgehändigt, kann er auch noch bis zum Ablauf von zwei Wochen nach der Aushändigung kündigen. Verlässt ein Gast, der Leistungen nach dem SGB XI bezieht, vor Ablauf des in § 3 Abs. 1 dieses Vertrages vorgesehenen Beendigungszeitpunktes endgültig die Einrichtung, endet seine Zahlungspflicht und die seiner Kostenträger mit dem Tag des Verlassens der Einrichtung, soweit er zuvor die Einrichtung in Schriftform darüber informiert hat, dass der Pflegeplatz endgültig aufgegeben wird.
- (3) Der Gast kann den Vertrag nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes schriftlich und unter Angabe von Gründen ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ihm die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum vereinbarten Vertragsende nicht zuzumuten ist.
- (4) Die Einrichtung kann den Vertrag nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes schriftlich und unter Angaben von Gründen kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Gast seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so gröblich verletzt, dass der Einrichtung die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann.
- (5) Mit Beendigung des Vertrages ist die Unterkunft geräumt und in vertragsgemäßem Zustand an die Einrichtung zu übergeben.

## § 22

### 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.

Weilerswist, den

Für die AWO Gesellschaft für  
Altenhilfeeinrichtungen mbH

Weilerswist, den

Gast

---

i.A. L. Swiderek-Brose  
Einrichtungsleitung

---

vertretungsberechtigte Person:

---

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

**Der/die Gast bzw. Vertreter/in/Betreuer/in/Bevollmächtigte hat am \_\_\_\_\_ eine Ausfertigung erhalten.**

Weilerswist, den

Gast

\_\_\_\_\_  
vertretungsberechtigte Person:

\_\_\_\_\_

Muster

## Anlagen

- Anlage 1  Vorvertragliche Informationen der Einrichtung nach § 3 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBG) 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

## 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
- WVBG 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 Altenzentrum Weilerswist“.

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 Heimleitung (Telefon: 02254/36-0) 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 dem 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 Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Gästen 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 Heimaufsicht 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 beigelegten Unterlagen, bevor Sie den Kurzzeitpflegevertrag unterzeichnen und an uns zurückreichen.

Erst mit Unterzeichnung des Kurzzeitpflegevertrags durch Sie und durch uns kommt ein Kurzzeitpflegevertrag zustande.

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

Weilerswist, den

Für die AWO Gesellschaft für  
Altenhilfeeinrichtungen mbH

Weilerswist, den

Gast

---

i.A. L. Swiderek - Brose  
Einrichtungsleitung

---

vertretungsberechtigte Person:

## Anlage 2 SEPA-Lastschriftmandat

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)				

Weilerswist, den

Gast

\_\_\_\_\_  
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 Bewohnerin/des Bewohners 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 Bewohner/in und den Pflege- und Betreuungspersonen verbessern und ganzheitlich durch das Wissen um Lebenserfahrungen des/der Bewohner/in 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 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 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 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 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**

Wenn keine rechtliche Verpflichtung zur Aufbewahrung mehr besteht oder eine Speicherung der Daten nicht mehr erforderlich ist, kann gemäß Art. 17 DSGVO 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 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 Bewohner/von der Bewohnerin, vom Gast bzw. von der Kundin/dem Kunden bereitgestellte und automatisiert verarbeitete, personenbezogene Daten in einem gängigen Format zur Verfügung gestellt oder auf Wunsch an einen Dritten weitergegeben werden (z. Bsp. bei einem Wechsel der Pflegeeinrichtung).

## 8) Widerspruchsrecht

Unter den Voraussetzungen von 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 Einrichtung mit dem Zusatz „z. H. des betriebliche(n) Datenschutzbeauftragte(n)“ sowie wie folgt:

Herr Uwe Berndt, Rhonestr. 2a, 50765 Köln

Der Datenschutzbeauftragte ist per E-Mail erreichbar unter [datenschutz@awo-mittelrhein.de](mailto: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:

Weilerswist, den

Bewohner/Bewohnerin:

---

vertretungsberechtigte Person:

---

Muster

## 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

#### X 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.

#### X Meine **Therapeuten, Logopäden, Physiotherapeuten, Podologen etc.**

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

#### X 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.

#### X 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.

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

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

X 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](mailto: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:

Uwe Berndt  
Rhonstr. 2a  
50765 Köln  
E-Mail: [datenschutz@awo-mittelrhein.de](mailto:datenschutz@awo-mittelrhein.de)

Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie auf unserer Unternehmenshomepage.

Weilerswist, den

Bewohner/Bewohnerin:

\_\_\_\_\_  
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 seine 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 Bewohnerinnen und Bewohner (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  
Rhonestraße 2a  
50765 Köln  
Telefon: 0221 57998-190

**Bewohnerbeirat:**

Der Vorsitzende Frau Ursula Kann  
Rosenhügel 21, 53919 Weilerswist  
Tel.-Nr.: 02254-360

**Heimaufsicht:**

Kreisverwaltung Euskirchen  
Abt. 50-Heimaufsicht-Zimmer C119  
Jülicher Ring 32, 53879 Euskirchen  
Tel.-Nr.: 02251-15543

**Federführende Pflegekasse:**

Ikk Nordrhein-Hauptverwaltung  
Kölner Str. 1-5, 51429 Bergisch-Gladbach  
Tel.-Nr.: 02204-912-913

**Örtlicher Träger der Sozialhilfe:**

Kreisverwaltung Euskirchen – Sozialamt  
Jülicher Ring 32, 53879 Euskirchen  
Tel.-Nr.: 02251-150

**Verbraucherberatung:**

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

**Ombudsman:**

## **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.