

## Kurzzeitpflegevertrag für vollstationäre Pflegeeinrichtungen

Zwischen dem Caritasverband für die Region Mönchengladbach-Rheydt e.V. als Träger des Caritas-Kurzzeitpflegehauses, Hehnerholt 32 in 41069 Mönchengladbach

vertreten durch Frau Petra Broekmann

\_\_\_\_\_ - nachstehend „Einrichtung“ genannt -

u n d

Frau/Herrn \_\_\_\_\_

wohnhaft in \_\_\_\_\_

- nachstehend Gast genannt -

vertreten durch \_\_\_\_\_

(rechtliche Betreuerin oder rechtlicher Betreuer/  
Bevollmächtigte oder Bevollmächtigter)

wird folgender **H e i m v e r t r a g f ü r K u r z z e i t p f l e g e** geschlossen:

### § 1

#### Einrichtungsträger

- (1) Der Caritasverband für die Region Mönchengladbach-Rheydt e.V. ist ein als gemeinnützig anerkannter Rechtsträger mit Sitz in Mönchengladbach, Albertusstraße 36 in 41061 Mönchengladbach. Seine Rechtsform ist ein eingetragener Verein.
- (2) Der Gast respektiert die christliche Grundrichtung der Einrichtung. Diese liegt der Konzeption der Einrichtung zugrunde. Die Konzeption kann bei der Einrichtungsleitung eingesehen werden. Auf Wunsch wird ein Exemplar zur Verfügung gestellt.

### § 2

#### Leistungen der Einrichtung

- (1) Die Einrichtung erbringt für den Gast in der Zeit vom \_\_\_\_\_ bis zum \_\_\_\_\_ folgende Leistungen:
  - a) Unterkunft in einem Einzelzimmer mit voller Möblierung, Minikühlschrank, Telefon und Anschlussmöglichkeit für einen Fernseher

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 und Saft)

c) dem Pflegebedarf sowie dem Gesundheitszustand des Gastes entsprechende Pflege und Betreuung nach dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse nach dem Elften Sozialgesetzbuch – Soziale Pflegeversicherung (SGB XI) (Pflegeklasse/Pflegestufe):

Klasse/Stufe I  
Klasse/Stufe II  
Klasse/Stufe III  
Härtefallregelung

entsprechend dem Rahmenvertrag gem. § 75 Abs. 1 SGB XI zur Kurzzeitpflege und vollstationären Pflege NRW. Dieser kann bei der Einrichtungsleitung eingesehen werden. Auf Wunsch wird ein Exemplar zur Verfügung gestellt.

- d) Pflege und Betreuung, die nicht in den leistungsrechtlichen Rahmen des SGB XI fallen (sog. Stufe 0 nach § 61 SGB XII)
  - e) Regelmäßige Reinigung des überlassenen Wohnraumes gemäß Leistungsverzeichnis. Das Leistungsverzeichnis kann bei der Hauswirtschafts- bzw. Pflegedienstleitung eingesehen werden. Auf Wunsch wird ein Exemplar zur Verfügung gestellt.
  - f) Überlassung, Reinigung und Pflege von Bettwäsche und Handtüchern
  - g) Waschen und Mangeln der maschinenwaschbaren, Trockner geeigneten persönlichen und gekennzeichneten Bekleidung und Wäsche
  - h) Haustechnik und Verwaltung im notwendigen Umfang
  - i) 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:
- 

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

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

## § 3

### 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 Sinn des § 88 SGB XI vereinbaren. Die von der Einrichtung angebotenen Zusatzleistungen und deren Entgelte ergeben sich aus der Anlage 2.
- (2) 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.

## § 4

### Sonstige Leistungen

- (1) Der Gast und die Einrichtung können die Erbringung sonstiger Leistungen vereinbaren. Die von der Einrichtung angebotenen sonstigen Leistungen und deren Entgelte ergeben sich aus der Anlage 3.
- (2) 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.

## § 5

### Entgelt

(1) Die Entgelte für die Leistungen gem. § 2 richten sich nach den mit den Kostenträgern (zuständigen Pflegekassen und Sozialhilfeträgern) getroffenen Vergütungsvereinbarungen.

(2) Das Entgelt beträgt im Rahmen dieses Vertrages pro Tag:

- Entgelt für Unterkunft	€ <u>14,63 *</u> tägl.
- Entgelt für Verpflegung	€ <u>19,01 *</u> tägl.
- Pflegeleistungen im Bereich des SGB XI	
Stufe I	€ _____ tägl.
Stufe II	€ _____ tägl.
Stufe III	€ _____ tägl.
Härtefallregelung	€ _____ tägl.
- Pflege und Betreuung, die nicht in den leistungsrechtlichen Rahmen des SGB XI fällt (sog. Stufe 0 nach § 61 SGB XII)	€ _____ tägl.
- Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen i.S.d. § 82 Abs. 3 SGB XI, soweit sie nicht von der Sozialhilfe bzw. Kriegsopferfürsorge nach § 11 PfGEinrVO übernommen werden	€ <u>8,22</u> tägl.
- Einzelzimmerzuschlag	€ <u>1,12</u> tägl.
- Betriebsnotwendige Investitionsaufwendungen i.S.d. § 82 Abs. 4 SGB XI (ohne öffentliche Förderung)	€ _____ tägl.
=====	
<b>insgesamt</b>	<b>€ _____ tägl.</b>

Hiervon übernimmt die gesetzliche Pflegeversicherung im Kalenderjahr bis zu 1.470,00 €

Bei Bedarf fallen zusätzliche Kosten für Inkontinenzmittel i.H.v. € 26,81 MONATLICH an, soweit die Kosten nicht von der jeweiligen Krankenversicherung übernommen werden. Zusätzlich können Kosten der Kurzzeitpflege bis zu 100 € bzw. 200 € monatlich von der Pflegekasse erstattet werden, wenn ein erhöhter Betreuungsbedarf i.S. des § 45 a SGB XI anerkannt wurde.

- (3) Wird der Gast vollständig und dauerhaft durch Sondenernährung auf Kosten Dritter (z. B. Krankenversicherung) versorgt, verringert sich das Gesamtentgelt um die ersparten Aufwendungen. Die Reduzierung beläuft sich entsprechend der Vergütungsvereinbarung vom 22.08.2008 auf zurzeit 4,88 € täglich.
- (4) Bei Abwesenheit ist der Gast grundsätzlich verpflichtet, ein reduziertes Entgelt zu zahlen. Dieses beträgt vom ersten Tag der Abwesenheit an 75 v. H. des Entgeltes für die pflegebedingten Aufwendungen sowie für Unterkunft und Verpflegung. Dem Gast bleibt es vorbehalten nachzuweisen, dass die Einrichtung höhere Aufwendungen erspart hat.

## § 6

### 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) Die Einrichtung kann vereinbarte Zusatz- und sonstige Leistungen mit einer Frist von vier Wochen kündigen.

## § 7

### Fälligkeit und Abrechnung

- (1) Die Entgelte sind jeweils wöchentlich im Voraus fällig, erstmals am Tag des Einzugs. Die Schlussabrechnung erfolgt nach Vertragsende. Abweichende Bestimmungen und Vereinbarungen mit Leistungsträgern bleiben unberührt.
- (2) Ergibt sich aufgrund der Abrechnung eine Differenz gegenüber dem nach Absatz 1 in Rechnung gestellten Leistungsentgelt, so ist ein Ausgleich herbeizuführen. Die Aufrechnung anderer Forderungen ist nur zulässig, wenn diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
- (3) Soweit Entgelte von öffentlichen Leistungsträgern übernommen werden, wird nach Möglichkeit mit diesen abgerechnet.

## § 8

### Mitwirkungspflichten

- (1) Der Gast ist zur Vermeidung von ansonsten möglicherweise entstehenden rechtlichen und finanziellen Nachteilen gehalten, die erforderlichen Anträge zügig zu stellen und die notwendigen Unterlagen vorzulegen (z.B. für Leistungen nach SGB

XI und SGB XII). Bei fehlender oder falscher Information der Einrichtung oder der Kostenträger drohen dem Gast ansonsten Regresse.

## § 9

### Eingebrachte Sachen

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

## § 10

### Tierhaltung

- (1) Die Haltung von Kleintieren ist möglich. Sie bedarf der Zustimmung der Einrichtungsleitung. Die Versorgung des Tieres hat der Gast in artgerechter Form sicherzustellen.

## § 11

### Haftung

- (1) Die Einrichtung haftet für Sachschäden im Rahmen dieses Vertrages nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der MitarbeiterInnen. Im Übrigen bleibt es dem Gast überlassen, eine Sachversicherung abzuschließen.
- (2) Für Personenschäden wird im Rahmen allgemeiner Bestimmungen gehaftet. Das gilt auch für sonstige Schäden.

## § 12

### Datenschutz

- (1) Die Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen der Einrichtung sind zur Verschwiegenheit sowie zur Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.
- (2) Soweit es zur Durchführung der Leistungserbringung erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Gastes durch die Einrichtung erhoben, gespeichert, verarbeitet und an Dritte übermittelt werden. Die Einwilligungen zur Erhebung und zur Übermittlung bedürfen der Schriftform und sind widerruflich (siehe Anlagen 4 und 5).
- (3) Der Gast hat das Recht auf Auskunft, welche Daten über ihn gespeichert sind.

## § 13

### Recht auf Beratung und Beschwerde

- (1) Der Gast hat das Recht, sich bei der Einrichtung und den in der Anlage 6 genannten Stellen beraten zu lassen und sich dort über Mängel bei Erbringung der im Heimvertrag 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 in der Fassung vom 22.02.2000 ist Bestandteil dieses Vertrages und als Anlage 7 beigefügt.
- (3) Die Rechte nach § 5 Abs. 11 Heimgesetz in Hinblick auf die Kürzung des Heimentgeltes bei Nicht- oder Schlechtleistung bleiben unberührt.

## § 14

### Besondere Regelungen für den Todesfall

- (1) Im Falle des Todes des Gastes sind zu benachrichtigen:

1. Herr/ Frau

---

(Name, Vorname)

---

Anschrift, Telefon, Telefax und E-Mail)

2. Herr/ Frau

---

(Name, Vorname)

---

---

(Anschrift, Telefon, Telefax und E-Mail)

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

Unbeschadet einer etwaigen letztwilligen Verfügung oder der gesetzlichen Erbfolge sollen die Sachen des Gastes an

Herrn/Frau

---

in

---

oder im Verhinderungsfalle an

Herrn/Frau

---

in

---

ausgehändigt werden.

---

## § 15

### Vertragsdauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses

- (1) Das Vertragsverhältnis endet zum vorgesehenen Zeitpunkt am \_\_\_\_\_ oder mit dem Tod des Gastes. Bis zum Ablauf des Tages der endgültigen Räumung des Zimmers sind Entgelte im Rahmen des § 5 Abs. 4 fällig. Falls die Sachen des Gastes nicht binnen einer Woche nach Vertragsende abgeholt worden sind, können sie auf Kosten des Gastes bzw. des Nachlasses durch die Einrichtung anderweitig untergebracht werden.
- (2) Der Gast kann den Heimvertrag 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.

- (3) Die Einrichtung kann den Heimvertrag nur bei Vorliegen eines wichtigen Grundes schriftlich und unter Angaben von Gründen kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
1. der Gesundheitszustand des Gastes sich so verändert hat, dass seine fachgerechte Betreuung in der Einrichtung nicht mehr möglich ist,
  2. der Gast seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so gröblich verletzt, dass der Einrichtung die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann.

## § 16

- (1) Erfüllungsort ist Mönchengladbach.
- (2) Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform.
- (3) Eine etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages berührt seine Rechtswirksamkeit im Übrigen nicht.

Mönchengladbach, den 01.07.2009

---

(für die Einrichtung)

(Gast)

---

(ggf. rechtliche Betreuerin oder rechtlicher Betreuer/Bevollmächtigte oder Bevollmächtigter)

## Anlage 4

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

### Einwilligung nach den Datenschutzbestimmungen

(1) Ich bin einverstanden, dass das Caritas-Kurzzeitpflegehaus folgende Daten bei mir erhebt, speichert und aktualisiert, um eine Bewohnerdokumentation für mich zu führen:

- Stammdaten (Name, Geburtsname, Vorname, Geburtsdatum, Geburtsort, Konfession, Familienstand, letzter Wohnort)
- Biografische Daten (Lebensgeschichte, Gewohnheiten, besondere Fähigkeiten, Abneigungen, Tabus)
- Arztberichte incl. Diagnosen und Befunde
- Anamnese-Dokumentation
- Pflegeplanung
  - Pflegeprobleme
  - Ressourcen
  - Pflegeziele
  - Pflegemaßnahmen (Grundpflege, Hauswirtschaftliche Betreuung, ärztlich verordnete Behandlungspflege, ärztlich verordnete Medikamente, Psychosoziale Betreuung)
- Pflegedokumentation (schriftlich/fotografisch)
  - Leistungsnachweise der Pflege
  - Bewohnerberichte
  - Leistungsnachweise medizinischer, therapeutischer und psychosozialer Betreuung
  - Einfuhr-/Ausfuhr-Bilanz bei Bedarf
  - Mobilisations- und Lagerungs-Pläne/Protokolle bei Bedarf
  - Dokumentation zu allen erforderlichen Prophylaxen
  - Wunddokumentation
  - Sturzdokumentation
  - Dokumentation freiheitsentziehender Maßnahmen incl. Genehmigung
  - Evaluation des Pflegeprozesses incl. Auswertung/Darstellung

(2) Ich bin einverstanden, dass andere Einrichtungen des Verbandes Einblick in die Pflegedokumentation und Arztberichte inkl. Diagnosen und Befunde und deren Aktualisierung zum Zweck der gesundheitlichen Versorgung sowie Informationen über meinen Aufenthaltsort und persönliche Vorlieben und Bedürfnisse zum Zweck der Vorstellung von weiteren unterstützenden Maßnahmen erhalten.

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

---

Ort, Datum

Unterschrift der Bewohnerin/des Bewohners

---

Ort, Datum

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

## Anlage 5

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

### Einwilligung zur Datenweitergabe

Ich bin einverstanden, dass

**die behandelnden Ärzte**

Einblick in die Pflegedokumentation und Arztberichte incl. Diagnosen und Befunde und deren Aktualisierung

zum Zweck der gesundheitlichen Versorgung erhalten;

**der Medizinische Dienst der Krankenkassen**

Einsicht in die Pflegedokumentation und deren Aktualisierung

zum Zweck der Begutachtung der Pflegebedürftigkeit erhält;

**Therapeuten (Logopäden, Physiotherapeuten, Podologen etc.)**

Beobachtungsdaten aus dem Pflegebericht und deren Aktualisierung mündlich mitgeteilt werden

zum Zweck der therapeutischen Behandlung.

---

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

---

Ort, Datum

Unterschrift der Bewohnerin/des Bewohners

---

Ort, Datum

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

## Anlage 6

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

---

### Einwilligung zur Datenweitergabe zur Abrechnung

Ich bin einverstanden, dass folgende Daten:

Name, Vorname, Geburtsname, Geburtsdatum, Geburtsort, Familienstand, Wohnort, Angehörige/Betreuer ggf. mit Wirkungskreisen, Aufnahme datum, Versicherungsnummer, Auszug oder Abwesenheiten, Pflegestufe, Zimmerart, Aktenzeichen

und deren Aktualisierung

zum Zweck der Abrechnung

an folgende Personen bzw. Institutionen widerruflich weitergegeben werden:

- Leistungsabrechnung, wenn sie nicht einrichtungsintern erfolgt,**
- zuständige Pflege- und Krankenkasse**
- Träger der Sozialhilfe**

---

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

---

Ort, Datum

Unterschrift der Bewohnerin/des Bewohners

---

Ort, Datum

Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

## Anlage 7

### Recht auf Beratung und Beschwerde

- Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, können Sie sich an die Pflegedienstleiterin Frau Gabriele Groos-Böckelmann wenden. Frau Groos-Böckelmann ist zu erreichen unter folgender Anschrift: Hehnerholt 32, 41069 Mönchengladbach, Büro der Pflegedienstleiterin, Erdgeschoss, Telefonnummer: 02161/594-125 Fax-Nummer: 02161/594-123
- 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:

Caritasverband für die Region Mönchengladbach-Rheydt e.V., vertreten durch die Fachbereichsleiterin Frau Petra Broekmann, Albertusstraße 36, 41061 Mönchengladbach, Telefonnummer: 02161/8102-64, Fax-Nummer: 02161/810252

- Sie können Ihre Beratungswünsche oder Beschwerden auch an die benannte Vertrauensperson des Caritas-Kurzzeitpflegehauses richten. Dies ist zurzeit Herr Günter Krüers. Er ist telefonisch über unsere Zentrale zu erreichen: 02161/594-0 oder privat unter der Telefonnummer: 02161/590934
- Nachfolgend sind einige Anschriften und Telefonnummern von Institutionen aufgeführt, an die Sie sich auch wenden können:

1. Zuständiger Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege:

Caritasverband für das Bistum Aachen, Kapitelstraße 3, 52066 Aachen, Telefonnummer: 0241/431-0, Fax-Nummer: 0241/431-450

2. Zuständige Heimaufsicht:

Amt für Altenhilfe, Fliethstraße 86-88, 41050 Mönchengladbach, Telefonnummer: 02161/25-6700, Fax-Nummer: 02161/25-6749

3. Zuständiger Sozialhilfeträger:

siehe oben: Amt für Altenhilfe für den Bereich Mönchengladbach oder das jeweilige Sozialamt der Stadt, in der der Gast ordnungsgemäß beim Einwohnermeldeamt gemeldet ist

4. Verbraucherzentrale NRW, Beratungsstelle Mönchengladbach, Bahnhofstraße 21, 41236 Mönchengladbach, Telefonnummer: 02166/ 49000, Fax- Nummer: 02166/48911

bzw. die Anschrift der Verbraucherzentrale in Düsseldorf:

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

5. Beratungswünsche oder Beschwerden können auch immer an die jeweilig eigene Kranken- bzw. Pflegekasse des Gastes gerichtet werden.

## **Anlage 8**

### **Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen für internes und externes Beschwerdemanagement in Einrichtungen und Diensten der Pflege, Alten- und Behindertenarbeit**

1. Beschwerden von Bewohnerinnen und Bewohnern bzw. Patientinnen und Patienten sowie Klientinnen und Klienten in Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege in Nordrhein-Westfalen (insbesondere in Pflegeeinrichtungen der stationären, teilstationären und häuslichen Pflege) sind selbstverständlicher Baustein der systematischen Qualitätssicherung. Das Vorhandensein eines Beschwerdemanagements wird deshalb von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den Trägern als Chance zur Weiterentwicklung einer menschengerechten fachlichen Arbeit verstanden.
  
2. In den Einrichtungen und Diensten können Beschwerden jederzeit vorgebracht werden, in jedem Fall zu den üblichen Geschäftszeiten.  
Die Träger und Einrichtungen sorgen dafür, dass die Beschwerden unverzüglich dokumentiert und einer für die Einrichtung zuständigen Person oder Beschwerdestelle unterbreitet werden.  
Den Beschwerdeführenden muss deutlich sein, dass Vorfälle konkret benannt werden müssen, damit eine sachgerechte Bearbeitung der Beschwerde möglich ist.  
Jeder Träger wird Grundsätze eines solchen „internen Beschwerdemanagements“ festlegen und diese in geeigneter Weise bekannt machen.
  
3. Jede Einrichtung teilt ihren Vertragspartnerinnen und Vertragspartnern Anschriften und Telefonnummern interner und externer Stellen mit, wie z.B.
  - a) vom Träger beauftragte Person zur Entgegennahme von Beschwerden (interne Beschwerdestelle),
  - b) Heimbeirat,
  - c) Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege,
  - d) Heimaufsicht,
  - e) zuständige Kranken- und Pflegekasse, Sozialhilfeträger,
  - f) Verbraucherberatung.

4. Die 17 Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege verpflichten sich,
- a) durch geeignete verbandliche Informations- und Fortbildungsveranstaltungen die Beschwerdekultur in den Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege auszubauen;
  - b) auf jede eingehende (mündlich oder schriftlich) erhobene Beschwerde binnen 7 Tagen zu reagieren. Soweit erforderlich, werden die Spitzenverbände im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Aufgaben beraten, vermitteln und in streitigen Fällen moderieren, soweit das gewünscht wird.
5. In den Musterverträgen der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege wird den Klienten der Freien Wohlfahrtspflege ein Rechtsanspruch auf Einhaltung dieser Selbstverpflichtung eingeräumt.

22.02.2000/12.02.2008