



 Caritas-*B*etriebsführungs - und *T*rägergesellschaft mbH

Allgemeine
Geschäftsbedingungen **AGB**

für das Wohnen in der Kurzzeitpflege

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) werden die Vertragspartner der CBT als „Kunden“ bezeichnet. Hierdurch soll die Intention der CBT unterstrichen werden, die Selbstbestimmung und Eigenverantwortlichkeit auch bei Pflegebedürftigkeit zu achten und zu wahren. Kunden, welche ihre Interessen teilweise und umfänglich nicht mehr selbst wahrnehmen können, werden insoweit durch Bevollmächtigte oder gesetzliche Betreuer vertreten.

Der Begriff „Kunde“ steht für die männliche und weibliche Schreibweise.

Urheberrecht: CBT und Prof. Dr. Thomas Klie

INHALTSVERZEICHNIS

1. Wohnen	5
1.1 Nutzung der Wohnung	5
1.2 Räume zur gemeinschaftlichen Nutzung	6
1.3 Moderation	6
2. Sicherheit	7
2.1 Empfang	7
2.2 Hauskommunikation und Notruf	8
3. Administration	
3.1 Verwaltung	9
3.2 Geld- und Bankgeschäfte	10
4. Haushaltsführung	10
4.1 Hauswirtschaft	10
4.2 Verpflegung	12
4.3 Haustechnik	14
4.4 Gartenpflege	14
5. Teilhabe	15
5.1 Ziele	15
5.2 Mitwirkungsrecht	15
5.3 Veranstaltungen und Aktivitäten	16
5.4 Individuelle Assistenz	16
5.5 Religiöse Begleitung	17
5.6 Freiwilliges und ehrenamtliches Engagement	17
6. Pflege und Begleitung	18
6.1 Allgemeine Pflege	18
6.2 Spezielle Pflege	21
6.3 Ethisches Konsil	23
6.4 Leistungsanpassung bei Änderung des Pflegebedarfs	24

7. Beratung	25
7.1 Beratung bei Einzug und zur individuellen Begleitung	25
7.2 Beratung in schwierigen Lebenssituationen	25
8. Entgelt	26
8.1 Zahlung des Entgelts und Fälligkeit	26
8.2 Sondenernährung	28
9. Qualität	29
9.1 Qualitätssicherung	29
9.2 Reklamation	30
9.3 Haftung	31
10. Vertragsende	32
10.1 Vertragsdauer	32
10.2 Vertragsaufhebung	32
10.3 Kündigung durch den Kunden	32
10.4 Kündigung durch die CBT	33
10.5 Vertragsende mit Tod	34
11. Schlussbestimmung	34

1. Wohnen

1.1 Nutzung der Wohnung

- 1 Die CBT stellt im Rahmen der Kurzzeitpflege möblierte Wohnungen zur Verfügung. In 2-Personen-Wohnungen steht jedem Kunde ein Bereich zu seiner Verfügung. **Möblierte Wohnung**

- 2 Die Schlüssel werden gegen Quittung (Anlage „Schlüsselquittung“) ausgehändigt. Der Kunde erhält Haustür-, Wohnungstür- und Briefkastenschlüssel. Erstschlüssel sowie Zweitschlüssel der Haus- und Wohnungstür sind kostenfrei. Weitere Schlüssel sind gegen Kostenerstattung ausschließlich bei der CBT erhältlich. Auch für Schlüssel, die der Kunde weiteren Personen aushändigt, bleibt er gegenüber der CBT verantwortlich. **Schlüssel**

Das Wohnhaus verfügt über eine zentrale Schließanlage, um in dringenden Fällen Hilfe leisten zu können. Nicht zur Schließanlage gehörende Schlösser dürfen aus Sicherheitsgründen nicht angebracht werden. **Schließanlage**

- 3 Vom Kunden in seinem Wohnraum aufgestellte und benutzte Elektrogeräte müssen den VDE-Sicherheitsstandards genügen. Der Kunde ist verpflichtet, die Wartung der Geräte in den vom Hersteller vorgeschriebenen Zeiträumen sicherzustellen und die dafür anfallenden Kosten zu tragen. **Elektrogeräte**

Die CBT kann bei mangelnder Wartung oder Kennzeichnung und fortwährendem Gebrauch eine Sicherheitsprüfung veranlassen. Die Kosten hierfür muss der Kunde tragen.

- 4 Der Kunde hat das Recht, Gäste zu empfangen und über Nacht zu beherbergen. In 2-Personen-Wohnungen bedarf es einer Abstimmung zwischen den Kunden. **Gäste**

- 5 Jeder Wohnraum verfügt über einen TV-Anschluss. Die Empfangssysteme richten sich an dem aktuellen Stand der Technik aus. **TV**

Das Wohnhaus verfügt über eine Haustelefon-Anlage. Alle hieran angeschlossenen Apparate sind mit der Zentrale verbunden, alle Telefonate innerhalb des Hauses sind kostenfrei. **Telefon**

1.2 Räume zur gemeinschaftlichen Nutzung

- 1 Die CBT fördert Begegnung und der Gemeinschaft und stellt dazu geeignete Räume zur Verfügung. Die Kunden können die Räume eigenständig zur Geselligkeit und für gemeinsame Aktivitäten nutzen oder an den kulturellen und sozialen Veranstaltungen der CBT teilnehmen. **Gemeinschaftsräume und -anlagen**
- 2 Der Kunde hat das Recht, einen Begegnungsraum nach vorheriger Abstimmung mit den verantwortlichen Mitarbeitenden auch für private Zwecke zu nutzen. Die zur Verfügung gestellten Räume werden im „Leistungs- und Entgeltverzeichnis“ (Anlage 1 und Anlage 2) aufgeführt, ebenso wie die Entgelte für Dienstleistungen, die separat in Rechnung gestellt werden. **Private Nutzung**

1.3 Moderation

- 1 Die Kunden leben selbstverantwortlich und selbstbestimmt im CBT-Wohnhaus und sind Teil der Gemeinschaft und gestalten diese mit. **Selbstverantwortung**
- 2 Die CBT stellt Informationen über und Transparenz von Leistungen, Angeboten und Reklamationen sicher, und ist bestrebt, Wünsche und Anliegen aller Akteure zu erkennen und zu beachten. **Information**

- 3 Die CBT sieht eine ihrer Aufgaben darin, die Gemeinschaft und das Miteinander unterschiedlicher Personen und Persönlichkeiten zu fördern, Netze von persönlichen Hilfen und freiwillig und ehrenamtlich Engagierten aufzubauen und zu unterstützen. **Förderung des Miteinanders**
- 4 Aus dem Zusammenleben von Menschen können Meinungsverschiedenheiten und Konflikte resultieren, die sich zu Störungen in der Begegnung und Kommunikation entwickeln können. **Miteinander**
- 5 Geschulte Mitarbeitende achten darauf, Störungen im Miteinander zu erkennen, Ursachen zu suchen und Lösungen zur Behebung von Krisen und Konflikten gemeinsam mit allen Beteiligten zu entwickeln. In bestimmten Situationen stehen ihnen externe Berater und Experten unterstützend zur Verfügung. **Fachkompetenz**

2. Sicherheit

2.1 Empfang

- 1 Die CBT stellt sicher, dass Besuchern und Kunden Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Nähere Hinweise hierzu sind der „Informationsbroschüre A-Z“ und den aktuellen Informationen des Wohnhauses zu entnehmen. **Persönlicher Empfang**

2 Der Empfang bietet folgende Dienste an:

Dienstleistungen

- Empfang von Besuchern
- Weiterleitung an gewünschte Gesprächspartner
- Telefondienst und Telefonvermittlung
- Erstellung von Gesprächs- und Telefonnotizen
- Post- und Warenannahme und Weiterleitung an Adressaten
- Verkauf von CBT-Wertmarken
- Informations- und Orientierungshilfe (Räumlichkeiten, Aktivitäten und Veranstaltungen, Erreichbarkeit von Ansprechpartnern etc.)
- Kontakt und Kommunikation mit Kunden

2.2 Hauskommunikation und Notruf

1 Die Telefonanlage bietet von jedem Dienst- und Arbeitszimmer Kommunikationsmöglichkeiten innerhalb und außerhalb des Wohnhauses.

Telefon

2 Die Personenrufanlage stellt zentral eine Kommunikation der Mitarbeitenden untereinander auf Funkbasis her.

Personenruf

3 Für eine direkte Kommunikation zwischen Kunde und Pflegemitarbeiter steht die funkgesteuerte Rufanlage zur Verfügung. Hierüber ist von jeder Wohnung bzw. jedem Wohnraum Tag- und Nacht pflegerische Hilfe und Unterstützung abrufbar. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, mittels eines mobilen Funkgerätes (z.B. als Armband tragbar) eine Notsituation anzuzeigen.

Rufanlage

4 Besondere Sicherheitsvorrichtungen gewährleisten bei technischen Störungen oder bei Rauch- und Feuerentwicklung eine direkte Meldung an die verantwortlichen Mitarbeitenden bzw. per Standleitung an die örtliche Feuerwehr.

Brandmeldeanlage

3.1 Verwaltung

- 1 Die Mitarbeitenden in der Verwaltung nehmen die kundenbezogene Administration wahr. Sie beraten Kunden und auf Wunsch die von ihnen benannten oder ihnen zugehörigen Personen in Fragen der Entgeltberechnung, Kostenstellung, im Umgang mit Ämtern, Behörden und Kostenträgern. **Administration**

- 2 Die Organisation des Empfangs/Rezeption gehört in die Verantwortung der Verwaltung. **Postempfang**

Zur ordnungsgemäßen Annahme und Weiterleitung von Posteingängen bedarf es der Bevollmächtigung. Die verantwortlichen Mitarbeitenden der Verwaltung beraten hierüber individuell, nehmen auf Wunsch die Bevollmächtigung entgegen („Postempfangsberechtigung“) und veranlassen alle weiteren Schritte.

- 3 Für weitere individuelle Unterstützung in persönlichen verwaltungstechnischen Angelegenheiten stehen die Mitarbeitenden nach Absprache zur Verfügung. Detaillierte Angaben über Art, Umfang und Preise sind im Leistungs- und Entgeltverzeichnis enthalten. **Wahlleistungen**

3.2 Geld- und Bankgeschäfte

- 1 Der Kunde bleibt für seine finanziellen Angelegenheiten verantwortlich. Hierzu gehören selbstverständlich alle persönlichen Geld- und Bankgeschäfte. **Eigenes Konto**
- 2 Kostenforderungen von Dritten wie Apotheken, Arztpraxen, Therapeuten etc. sind ohne Einbeziehung der CBT ausschließlich zwischen dem Kunden und seinen jeweiligen Vertragspartnern abzuwickeln. **Kostenforderungen**
- 3 Für die Beratung zur reibungslosen und ordnungsgemäßen Abwicklung der Zahlungsverpflichtungen stehen die verantwortlichen Mitarbeitenden den Kunden zur Verfügung. **Beratung**

4. Haushaltsführung

4.1 Hauswirtschaft

- 1 Die CBT ermöglicht es dem Kunden, den Haushalt selbstbestimmt nach eigenen Vorstellungen, Wünschen und Gewohnheiten zu führen, begleitet durch zugehörige Personen, mit Unterstützung durch professionelle Beratung und Assistenz durch geschulte Mitarbeitende. **Eigenverantwortliche Haushaltsführung**
- 2 Art und Umfang der zu unterstützenden oder ganz zu übernehmenden Tätigkeiten werden im Gespräch zwischen dem Kunden, auf Wunsch unter Beteiligung der von ihm benannten Personen und verantwortlichen Mitarbeitenden vereinbart. **Individuelle Vereinbarung und Beratung**

- 3 Sofern mit der getroffenen Vereinbarung über Art und Umfang der zu übernehmenden Tätigkeiten durch die CBT hauswirtschaftliche Regelleistungen abgewählt werden, erstattet die CBT die im Entgeltverzeichnis „Rückerstattungen“ aufgeführten Beträge. Die Abwahl von Regelleistungen bedarf der schriftlichen Vereinbarung. **Abwahlmöglichkeit**
- 4 Tätigkeiten, die aus dem Wahlleistungskatalog ausgewählt und zusätzlich vereinbart werden, werden entsprechend den Preisangaben im Entgeltverzeichnis „Wahlleistungen“ separat abgerechnet. **Wahlleistungen**
- 5 Sofern es die räumlichen Möglichkeiten im Wohnhaus zulassen, steht zur selbstständigen und assistierten Haushaltsführung folgende Ausstattung zur Nutzung zur Verfügung:
- Etagenküche mit Küchengeräten
 - Hauswirtschaftsraum mit Waschmaschine & Trockner
 - Bügelbrett und Bügeleisen
- 6 Die CBT bietet eine fachgerechte Raumpflege für den persönlichen Wohnbereich an. Zeitpunkt, Umfang, Art und Weise der Raumpflege werden individuell abgesprochen und vereinbart. **Raumpflege**
- 7 Es dient der Fortführung der gewohnten Lebensgestaltung, dass persönliche Haushaltswäsche beibehalten wird. Auf Wunsch überlässt die CBT dem Kunden Flachwäsche (z.B. Bettwäsche, Handtücher) sowie Bettzubehör ohne zusätzliche Kostenberechnung. **Wäsche**
- 8 Die CBT bietet Wäschepflege sowie die Reinigung von Oberkleidung an. Die Berechnung dieser Leistungen wird im Leistungs- und Entgeltverzeichnis ausgewiesen. Art und Umfang der Wäscheversorgung werden individuell vereinbart. **Wäscheversorgung**

4.2 Verpflegung

- 1 In Fragen der Ernährung achtet CBT nicht nur auf ein ernährungsphysiologisch ausgewogenes Nahrungsangebot, sondern auch auf eine angenehme Atmosphäre und Tischkultur. Die CBT fördert die Beteiligung und Mitwirkung der Kunden bei der Planung, Zubereitung und Darreichung der Mahlzeiten und bietet eine fachkompetente Ernährungsberatung sowie eine umfassende Einschätzung und Auswertung der persönlichen Ernährungssituation an. **Ernährung**

Die individuellen Wünsche und Bedürfnisse der Kunden stehen auch bei der Verpflegung im Vordergrund.
- 2 Einzelheiten zu Fragen rund um die Ernährung sind in dem umfassenden Ernährungskonzept der CBT geregelt. Ein Exemplar steht zur Einsicht am Empfang zur Verfügung. **Ernährungskonzept**
- 3 Die CBT bietet dem Kunden täglich folgende Mahlzeiten an: **Tägliches Angebot**
 - Frühstück
 - Mittagessen
 - Abendessen
 - Zwischenmahlzeiten
 - Nachmittagskaffee
 - Getränke
(z.B. Tee, Kaffee, Mineralwasser, Fruchtgetränk)
- 4 Kunden mit ausschließlicher Sondenernährung wird ein dem veränderten Verpflegungsanteil angepasstes Entgelt berechnet. **Sondenernährung**
- 5 Die Mahlzeiten werden im Restaurant oder Esszimmer serviert. Wohnungsservice ist gegen Gebühr abrufbar (Anlage „Entgeltverzeichnis „Wahlleistungen“). Bei Krankheit und Immobilität, die die Einnahme im Restaurant einschränken, werden die Mahlzeiten ohne Erhebung eines gesonderten Entgeltes in der Wohnung des Kunden serviert und die notwendigen Hilfen bei der Mahlzeiteneinnahme angeboten. **Mahlzeiten-service**

6 Gäste sind zu allen Mahlzeiten willkommen. **Gäste**
Die Preise für Speisen und Getränke sind den aktuellen
Preisaushängen und Informationen zu entnehmen.

7 Die CBT bietet nach Absprache die Ausrichtung von **Private**
Feiern und Festen in der Wohnung des Kunden oder in **Feiern**
Gemeinschaftsräumen an. Auf Wunsch werden individu-
elle Menüs zusammengestellt werden.

Weitere Details sind dem Leistungs- und Entgeltverzeich-
nis „Wahlleistungen“ zu entnehmen.

8 Auf Wunsch bietet die CBT dem Kunden für Frühstück, **Verpfle-**
Mittagessen und Abendbrot Verpflegungspakete an, wenn **gungspaket**
die Mahlzeit nicht im Hause eingenommen werden kann.

9 Die Ernährungsberatung ist ein fester Bestandteil dieser **Beratung**
Leistung. Im Vordergrund steht bei der Ernährungsbera-
tung das Prinzip der Selbstverantwortung der Kunden.

Bei Einzug des Kunden findet eine fachkompetente Ernäh-
rungsberatung statt, die eine Evaluation der Ernährungs-
situation beinhaltet und unter anderem folgende Aspekte
berücksichtigt:

- Biografischer Hintergrund des Kunden
- Ess- und Trinkgewohnheiten
- Rechtliche und ethische Grundlagen

4.3 Haustechnik

- 1 Die Haustechnik ist verantwortlich für die Sicherstellung der Funktionstüchtigkeit aller haus- und betriebstechnischen Anlagen. **Haus- und Betriebs-technik**
- 2 Die verantwortlichen Mitarbeitenden beraten zu technischen Anschlüssen und Funktionalität (Radio/TV, Kommunikations- und Sicherheitstechnik). **Beratung**
- 3 Die Instandhaltung des Gebäudes, des hauseigenen Mobiliars sowie der Außenflächen und der Haus- und Betriebstechnik gehört zu den Regelleistungen. **Instandhaltung**
- 4 Haustechnische Hilfestellungen im Rahmen von Reparatur und Instandhaltung am Eigentum des Kunden können als Wahlleistung abgerufen werden. Dazu zählt auch die Unterstützung zur Einhaltung der VDE-Sicherheitsstandards von persönlichen Elektrogeräten laut 1.1 Nutzung der Wohnung, Abs. 3. **Wahlleistungen**

Die Entgelte sind dem Entgeltverzeichnis „Wahlleistungen“ zu entnehmen.

4.4 Gartenpflege

Die Außenanlage und der Garten werden den Jahreszeiten entsprechend gepflegt. Die Anlagen laden zum Verweilen ein und regen zu Begegnung und zur Mobilität an. Die Ausstattung entspricht den örtlichen Gegebenheiten und der o. g. Zielsetzung. **Garten**

5. Teilhabe

5.1 Ziele

- 1 Anliegen der CBT ist es, die Teilhabe der Kunden am Leben sowohl innerhalb des Wohnhauses, als auch im Gemeinwesen zu unterstützen. Dabei weiß die CBT um die Bedeutung der aktiven Mitgestaltung durch Angehörige, Freunde und Bekannte, ehrenamtlich Mitarbeitende und engagierte Bürger aus dem Stadtteil. Die CBT fördert die Übernahme von Mitverantwortung für soziale Teilhabe durch Unterstützung aller Beteiligten und das Angebot von Räumen für gemeinsame Aktivitäten. **Begegnung und Kommunikation**
- 2 Ziel der sozialen Teilhabe ist es, dass alle Kunden an für sie bedeutsamen Aktivitäten und Belangen der Gemeinschaft und des Gemeinwesens beteiligt sind. Dazu gehören die kulturellen, religiösen und sozialen Aktivitäten und Angebote des Stadtteils und des CBT-Wohnhauses. **Ziele**

5.2 Mitwirkungsrecht

- 1 Die CBT unterstützt aktiv das gesetzlich vorgeschriebene Mitwirkungsrecht der Kunden. **Aktive Rolle der CBT**
- 2 Die gewählten Interessenvertreter der Kunden (= Bewohnerbeirat) werden regelmäßig umfassend über die Belange des Wohnhauses informiert und zur Mitwirkung bei Entscheidungen angeregt. **Bewohnerbeirat**

5.3 Veranstaltungen und Aktivitäten

- | | | |
|---|---|---------------------------------------|
| 1 | Über die verschiedenen Möglichkeiten sich an der Gemeinschaft zu beteiligen, im Stadtteil am sozialen Leben teilzunehmen und individuellen Wünschen nachzugehen, beraten die verantwortlichen Mitarbeitenden gezielt und umfassend. | Beratung |
| 2 | Die Kunden werden an der Programmgestaltung von kulturellen Angeboten und Gemeinschaftsaktivitäten beteiligt. Die monatlichen Angebote im CBT-Wohnhaus werden gemeinsam entwickelt und für alle bekannt gemacht. | Veranstaltungen des Wohnhauses |
| 3 | Die CBT informiert rechtzeitig über Aktivitäten und Veranstaltungen außerhalb des Wohnhauses im Stadtteil und erschließt Möglichkeiten zur Teilnahme. | Veranstaltungen im Quartier |
| 4 | Sofern von Teilnehmern ein Sachkostenbeitrag erhoben wird, ist dieser den jeweiligen Ausschreibungen zu entnehmen. | Entgelt |

5.4 Individuelle Assistenz

- | | | |
|---|---|----------------------------------|
| 1 | Die CBT bietet den Kunden auf Wunsch individuelle Assistenzleistungen zur Wahrnehmung sozialer Teilhabe an oder vermittelt solche. Soziale Angebote, die nicht zur Regelleistung gehören, sind im Leistungs- und im Entgeltverzeichnis „Wahlleistungen“ aufgeführt. | Einzelbegleitung |
| 2 | Die CBT berät über öffentliche Fahrdienste, um die Mobilität der Kunden zu unterstützen. Die Entgelte sind direkt mit den örtlichen Unternehmen abzurechnen. | Fahr- und Begleitedienste |
| 4 | Die CBT ist dem Kunden bei der Geltendmachung weiterer Sozialleistungsansprüche für die Leistungen der individuellen Assistenz behilflich. | Sozialleistungsansprüche |

5.5 Religiöse Begleitung

- 1 Die Praktizierung der eigenen Religion wird respektiert und geachtet. Zur Gestaltung des religiösen Lebens werden auf Wunsch individuelle Unterstützung und Begleitung geleistet. Kontakt zu religiösen Gemeinschaften und zu Seelsorgern wird auf Wunsch hergestellt und gefördert. **Religion**

Die CBT-Begleiterinnen der Seelsorge setzen sich für gelebte Seelsorge vor Ort ein. Vielfältige Aktivitäten plant jedes Wohnhaus individuell an den Wünschen der Kunden.

Jedes Wohnhaus verfügt über eine ansprechend gestaltete Kapelle, in der regelmäßig Gottesdienste gefeiert werden. Die Kapelle lädt ein zum Beten, Verweilen und zur Besinnung um Kraft für den Alltag zu schöpfen.

Feste und Feiern im christlichen Jahreskreis werden miteinander gestaltet.

- 2 Die Würde des Menschen und die Achtung vor seiner Einmaligkeit bleiben über den Tod hinaus respektiert und gewahrt. Sterbende Bewohner werden im CBT-Wohnhaus in ihrer Wohnung von ihnen vertrauten Menschen, Angehörigen, Mitarbeitenden, Ehrenamtlichen begleitet. **Sterbebegleitung**

5.6 Freiwilliges und ehrenamtliches Engagement

- 1 Ohne die Beteiligung und Mitgestaltung durch freiwillig und ehrenamtlich Engagierte lässt sich die Teilhabe und Lebensqualität in den Einrichtungen der CBT nicht denken. **Beteiligung**

Die CBT bietet freiwillig und ehrenamtlich Engagierten die Möglichkeit, sich mit ihren Talenten und Fähigkeiten einzubringen und sich für Aufgaben und Tätigkeiten zu qualifizieren, um sich an der Gestaltung des Wohnens und Lebens im CBT-Wohnhaus und im Stadtteil zu beteiligen.

- | | | |
|---|---|-------------------------------------|
| 2 | Kunden werden durch die CBT in ihrem freiwilligen und ehrenamtlichen Engagement innerhalb und außerhalb des Wohnhauses unterstützt. | Engagement der Kunden selbst |
| 3 | Die Kunden werden über das Angebot des freiwilligen und ehrenamtlichen Engagements im Wohnhaus und im Stadtteil informiert. Auf Wunsch des Kunden werden Kontakte zu freiwillig und ehrenamtlich Tätigen hergestellt und Begegnungen gefördert. | Begegnung |

6. Pflege und Begleitung

6.1 Allgemeine Pflege

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| 1 | Die Pflege und Begleitung orientiert sich an den individuellen Bedürfnissen, Wünschen, Präferenzen und Gewohnheiten des Kunden. Die Beachtung biografischer Prägungen spielt dabei eine ebenso große Bedeutung wie die Berücksichtigung der aktuellen Situation, spezieller Befindlichkeiten und Lebensphasen des Kunden. | Pflegeverständnis |
|---|---|--------------------------|

Das Pflegeverständnis der CBT ist nicht auf standardisierte, medizinisch-pflegerische Versorgung der Kunden begrenzt.

Individuelle Vereinbarung

Die mit der Pflege und Begleitung verfolgten Ziele werden gemeinsam ausgehandelt. Pflege- und Begleitungsleistungen werden in ihrer Art, Dauer und ihrem Umfang unter Beachtung fachlicher Standards gemeinsam festgelegt.

Anliegen der CBT ist es, den Kunden in seiner Selbstpflegefähigkeit zu unterstützen, vorhandene Fähigkeiten zu erhalten und zu fördern und dabei seinen individuellen Bedarfen und Wünschen Rechnung zu tragen.

- 2 Der Vereinbarung individueller Ziele und Maßnahmen im Pflegeprozess geht eine umfassende Beratung durch die verantwortliche Bezugspflegefachkraft voraus. Auch die Änderung der vereinbarten Ziele wird miteinander beraten. **Beratung**
- An den mindestens 2x jährlich stattfindenden Pflegegesprächen können auf Wunsch bzw. mit Einverständnis des Kunden von ihm benannte Personen bzw. Angehörige, Freunde und Bekannte beteiligt werden. Beraten wird auch über Einsatz, Beschaffung und Finanzierung von individuellen Hilfsmitteln.
- Zur Vermeidung von Pflegerisiken (z.B. Sturzprophylaxe, angemessene Ernährung) erfolgen gezielte Beratungsgespräche, die als ein wichtiger Teil des Pflegeprozesses dokumentiert werden.
- 3 Die Leistungen der allgemeinen Pflege orientieren sich am CBT-Pflegeleitbild und -Begleitungskonzept und werden nach dem allgemeinen Stand der medizinisch-pflegerischen Erkenntnisse und Expertenstandards erbracht. **Pflegefachlichkeit**
- 4 Die individuell benötigten und vereinbarten Pflegeleistungen werden in Art, Umfang, Dauer und Zeit dokumentiert und evaluiert. Der Kunde und von ihm benannte Personen haben das Recht zur Einsicht in die Pflegedokumentation. **Dokumentation und Evaluation**
- 5 Die Feststellung der Pflegebedürftigkeit erfolgt durch den Medizinischen Dienst der Krankenkasse (MDK) worauf der entsprechende Leistungsbescheid der Pflegekasse begründet ist. **Pflegegrade / Pflegeklasse**
- Der Grad der Pflegebedürftigkeit wird in 5 Pflegegraden unterschieden. Der im Leistungsbescheid anerkannte Pflegegrad stellt die Grundlage für die Höhe der Leistungen dar.
- In dem so vorgegebenen Leistungsrahmen werden die Pflegeleistungen geplant. Art und Weise sowie Umfang der planbaren Pflegeleistungen werden gemeinsam mit dem Kunden und auf Wunsch unter Einbeziehung von Angehörigen, Freunden und Nachbarn festgelegt.

- 6 Auf Grundlage des gültigen Leistungsbescheides der Pflegekasse rechnet das CBT-Wohnhaus die abrechnungsfähigen pflegebedingten Entgelte direkt mit der zuständigen Pflegekasse ab. **Entgelt-abrechnung**

Kunden, die keiner Pflegekasse angehören, erhalten die Rechnung zur Begleichung, sie zahlen die anfallenden Entgelte selbst. Anträge zur Kostenerstattung an die private Pflegekasse, Beihilfestellen oder andere Kostenträger sind durch den Kunden zu stellen.

Mitarbeitende der Verwaltung des Wohnhauses leisten auf Wunsch Hilfestellung beim Antragsverfahren (siehe 3.1 Abs. 1 u. 3.).

- 7 Weitere Informationen hinsichtlich der Leistungsverpflichtung ergeben sich aus den jeweils gültigen Versorgungsverträgen sowie dem Rahmenvertrag gemäß §§ 72, 75 SGB XI. Ein gültiges Exemplar liegt am Empfang zur Einsicht vor. **Leistungs-grundlage**

- 8 In einer Vereinbarung mit dem Kunden wird ein individueller Ess- und Trinkplan erstellt (siehe 4.2 Verpflegung, Abs. 10). **Ess- und Trinkplan**

Diese Vereinbarung ist Bestandteil der Pflegeplanung.

6.2 Spezielle Pflege

- 1 Bei den Leistungen der speziellen Pflege handelt es sich um Aufgaben der Diagnostik und Therapie aus dem ärztlichen Verantwortungsbereich, für deren Veranlassung der jeweils behandelnde Arzt zuständig ist. **Ärztlicher Verantwortungsbereich**

- 2 Vom Arzt delegierte Leistungen der speziellen Pflege sind, wie in den Vereinbarungen mit den Pflegekassen niedergelegt, im Entgelt enthalten und ergeben sich aus den Versorgungs- und Qualitätsvereinbarungen sowie dem Rahmenvertrag §§ 72,75 SGB XI. Ein Exemplar dieser Unterlagen steht am Empfang zur Einsicht zur Verfügung. **Gesetzliche Regelung**

Soweit Leistungen der speziellen Pflege erforderlich sind, die von den Versorgungsverträgen nach SGB XI nicht erfasst sind, so besteht eine Verpflichtung der gesetzlichen Krankenkassen, diese gesondert zu gewähren. Die CBT unterstützt die Geltendmachung entsprechender Ansprüche des Kunden gegenüber seiner Krankenkasse in enger Zusammenarbeit mit dem behandelnden Arzt.

- 3 Die Delegation ärztlicher Tätigkeiten auf Pflegekräfte ist rechtlich zulässig, wenn der Arzt sie veranlasst, der Patient sie erlaubt und die Pflegekraft oder andere geeignete und zur Ausführung der ärztlichen Aufgabe qualifizierte Mitarbeitende bereit zur Übernahme sind. **Leistungsvoraussetzung**

Grundlagen und Leistungsumfang sind beschrieben im „CBT-Leitfaden zur Behandlungspflege“. Ein Exemplar ist zur Einsicht am Empfang hinterlegt.

4 Die Pflegeleistungen der speziellen Pflege (Behandlungspflege) umfassen: **Leistungen**

- Medikamentengabe
- Vergabe von Betäubungsmitteln
- Inhalationen
- Absaugen
- Venenkompressionsverband
- Blutzucker-Kontrolle
- Verbandwechsel
- Hydrokolloidverbände „Aufsaugen von Sekreten“
- Wechsel des Blasenkatheters
- Injektionen
- Vitalwertkontrolle (Blutdruckmessung, Pulsmessung, Temperaturmessung, Blutzuckermessung)

5 Die Zusammenarbeit von Ärzten, Therapeuten und Pflegekräften ist ein wichtiger Bestandteil einer guten und angemessenen medizinischen Versorgung. Kooperation aller ist insbesondere durch die Aufgabenverteilung innerhalb dieser Berufe und Professionen erforderlich. Maßnahmen der medizinischen Therapie und Behandlung bedürfen der Zustimmung des Kunden. **Zusammenarbeit**

Der Beratungsauftrag gilt hier für alle Professionen und stellt die Grundlage dar für eine Vereinbarung mit dem Kunden über Art, Dauer und die die Behandlung durchführenden Personen. Unstimmigkeiten zwischen den Beteiligten sind zeitnah zu beheben. Fallbesprechungen und moderierte Gesprächsrunden mit allen Beteiligten können als Methoden helfen, Klarheit und Einvernehmen herzustellen.

6 Kunden, die dauerhaft einen besonders hohen Bedarf an medizinischer Behandlungspflege haben, der über den Leistungsrahmen, der in der Rahmenvereinbarung gemäß § 75 SGB XI vereinbart wurde, hinaus geht, haben einen Anspruch auf Leistungen der häuslichen Krankenpflege gemäß § 37 SGB V. Die CBT berät den Kunden im Zusammenhang mit der Realisierung dieser weitergehenden Rechtsansprüche. **Hoher Bedarf an Behandlungspflege**

6.3 Ethisches Konsil

- 1 Die CBT achtet die Autonomie, Selbstbestimmung und Würde jedes Kunden und sieht sich dem Willen und den Wünschen der Kunden in der persönlichen Lebensführung besonders verpflichtet. **Autonomie des Kunden**

- 2 Grundlage für die Erbringung aller Dienstleistungen, insbesondere für pflegerische und medizinische Maßnahmen, ist die informierte Einwilligung des Kunden. **Wille des Kunden**

Sofern der Kunde nicht in der Lage ist, selbst einzuwilligen, kann nur eine von ihm bevollmächtigte Person oder ein gesetzlich bestellter Betreuer die Zustimmung gemäß seinem Willen erteilen.

- 3 Verfügungen und Vollmachten des Kunden für Situationen, in denen er nicht selbst entscheiden kann, werden dokumentiert, mit dem Kunden erörtert und beachtet. **Patientenverfügungen und Vollmachten**

- 4 In aktuellen Entscheidungssituationen über medizinische und pflegerische Maßnahmen werden die Verfügungen, aber auch die aktuellen verbalen und nonverbalen Äußerungen des Kunden beachtet, um eine dem Willen des Kunden entsprechende Behandlung und Pflege sicherzustellen. Sofern ein mutmaßlicher Wille nicht zweifelsfrei ermittelt werden kann, organisiert die CBT die Hinzuziehung von Ärzten und benannten Personen. **Handlungsleitlinien**

- 5 In schwierigen Entscheidungssituationen bietet die CBT eine „Ethische Fallbesprechung“ oder einen „Runden Tisch“ an und berät mit allen Beteiligten unter Einbeziehung der ethischen Orientierungsleitlinien der CBT. **Ethische Fallbesprechung**

6.4 Leistungsanpassung bei Änderung des Pflegebedarfs

- 1 Die CBT passt ihre Leistungen im Rahmen ihrer vertraglichen Verpflichtungen einem erhöhten oder verringerten Pflege- und Begleitungsbedarf des Kunden an. **Anpassung des Vertrags**

Bei verändertem individuellem Hilfebedarf muss der bis dahin gültige Pflegegrad durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) überprüft werden.

- 2 Bestehen Anhaltspunkte dafür, dass der Kunde aufgrund eines veränderten Pflegebedarfs einem höheren oder niedrigeren Pflegegrad zuzuordnen ist, regt die CBT die Überprüfung der Pflegebedürftigkeit durch den MDK an. **Verfahren bei verändertem Pflegebedarf**

- 3 Der Kunde zahlt jeweils einen einrichtungseinheitlichen Eigenanteil im Sinne des SGB XI, der in den Pflegegraden 2 bis 5 gleich hoch ist und von dem Bewohner oder ersatzweise dem Sozialhilfeträger zu leisten ist.

- 4 Stellen sich Fragen hinsichtlich der Gewährleistung einer fachgerechten Pflege, wird gemeinsam mit dem behandelnden Arzt, dem Kunden, seinen Angehörigen und seinem Bevollmächtigten respektive gesetzlichen Betreuer nach einer Lösung gesucht, die den Wünschen des Kunden gerecht wird und eine fachgerechte Betreuung und Pflege sicher stellt. **Gemeinsame Beratung**

Die CBT bemüht sich dabei, alle Möglichkeiten auszuschöpfen, die Versorgung in der eigenen Einrichtung auch durch Kooperationen mit den behandelnden Ärzten sicherzustellen.

7. Beratung

7.1 Beratung bei Einzug und zur individuellen Begleitung

- 1 Bei Einzug in das Wohnhaus bietet die CBT zu allen mit dem Wohnungswechsel verbundenen Fragen fach- und sachbezogene Information an. **Beratungsleistungen**
- 2 Die Mitarbeitenden stehen zur fachkompetenten Beratung zur Verfügung. Für zeitaufwendige Beratung, etwa zu Fragen der Haushaltsführung, Wohnraumgestaltung, Ernährung, Teilhabe und Pflege werden mit den zuständigen Mitarbeitenden Termine vereinbart, an denen auf Wunsch des Kunden, Angehörige, Freunde oder Bekannte beteiligt werden. **Terminvereinbarung**
- 3 Um eine regelmäßige Reflexion der Begleitung und Pflege zu ermöglichen, wird dem Kunden im Zusammenhang mit der Planung der Teilhabe und Begleitung eine umfangreiche regelmäßige Beratung angeboten. Sie soll sicherstellen, dass die individuellen Bedarfe und Wünsche berücksichtigt und persönliche Anliegen beachtet werden. **Persönliche Anliegen**

7.2 Beratung in schwierigen Lebenssituationen

- 1 Für die mit den An- und Herausforderungen bei der Lebensgestaltung in der Wohngruppe verbundenen Fragen, bietet die CBT ebenso Beratung an wie für die Bewältigung von kritischen Lebensereignissen. **Kritische Lebensereignisse**

8. Entgelt

8.1 Zahlung des Entgelts und Fälligkeit

- 1 Die Entgelte für Unterkunft und Verpflegung, nicht geförderter Investitionskosten sowie die Wahlleistungen und ggf. die Entgelte für die nicht von der Pflegekasse übernommenen Entgelte für Pflegeleistungen trägt der Kunde selbst. **Zahlungsverpflichtung**

- 2 Versicherte der privaten Pflegeversicherung entrichten die Entgelte in voller Höhe an die CBT und reichen die Rechnung zur Erstattung bei ihrer privaten Pflegeversicherung ein. **Privat Versicherte**

Die CBT bietet an, bei der Kostenerstattung behilflich zu sein.

- 3 Die Entgelte sind nach Rechnungsstellung fällig und innerhalb von 7 Tagen zu zahlen. **Fälligkeit**

- 4 Die in Anspruch genommenen Wahlleistungen werden für die Vertragszeit nach Art und Umfang gesondert erfasst und berechnet. Die Entgelte für Wahlleistungen werden mit der Schlussrechnung in Rechnung gestellt. **Wahlleistungen**

- 5 Bei Abwahl von Regelleistungen bzw. bei Abwesenheit werden Erstattungen/Gutschriften jeweils mit der Schlussrechnung ausgewiesen. **Erstattungen**

- 6 Die Entgelte sind auf das im Vertrag ausgewiesene Konto zu entrichten. **Einzugsermächtigung**

Dem Kunden wird der bargeldlose Zahlungsverkehr durch Einzugsermächtigung angeboten.

- 7 Die Pflegeleistungen je Pflegegrad werden bis zur jeweiligen Höchstgrenze unmittelbar mit der Pflegekasse des Kunden, sofern die Voraussetzungen für Leistungen der Kurzzeitpflege gemäß § 42 SGB XI (Kurzzeitpflege) oder § 39 SGB XI (Verhinderungspflege) erfüllt sind, abgerechnet. Die Aufwendungen, die von der Pflegekasse nicht getragen werden, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

**Abrechnung
mit der
Pflegekasse
und dem
Sozialhilfe-
träger**

Bei Sozialhilfeberechtigung werden die nicht von der Pflegekasse und nicht vom Kunden selbst entrichteten Entgelte mit dem zuständigen Sozialhilfeträger auf der Grundlage der Kostenbewilligung unmittelbar abgerechnet.

- 8 Benötigt der Kunde für eine adäquate Versorgung individuelle Hilfsmittel, trägt er die Anschaffungs- bzw. Leihkosten.

**Individuelle
Hilfsmittel**

Besteht ein Sachleistungsanspruch gegenüber der gesetzlichen Krankenkasse, erfolgt in der Regel eine Abrechnung unmittelbar durch den Kunden mit seiner Krankenkasse.

- 9 Das CBT-Wohnhaus als zugelassene vollstationäre Pflegeeinrichtung hat einen Anspruch auf Erstattung der nicht geförderten Investitionskosten laut Landespflegegesetz NRW durch den örtlichen Sozialhilfeträger. Die CBT stellt einen Antrag und rechnet diesen mit dem örtlichen Träger der Sozialhilfe ab.

**Investitions-
kosten-
zuschuss**

Die nicht gedeckten Entgelte werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

8.2 Sondenernährung

- 1 Erhält der Kunde ausschließlich Sondennahrung, so reduziert sich der Entgeltbestandteil für Verpflegung an den betroffenen Tagen um die Kosten, die der CBT durchschnittlich für den Lebensmitteleinkauf pro Kunde und Tag entstehen. Der entsprechende Betrag ist dem Entgeltverzeichnis „Rückerstattungen“ zu entnehmen. **Reduziertes Entgelt für Verpflegung**

Erhält der Kunde zur Sondennahrung ergänzende Ernährung durch die CBT, erfolgt keine Reduzierung des Entgeltes.

9. Qualität

9.1 Qualitätssicherung

- 1 Die CBT verpflichtet sich, die Qualität ihrer Leistungen zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Zu diesem Zweck hat sie eigene Qualitätsleitlinien entwickelt. Ein Exemplar kann jederzeit über Verwaltung bzw. Empfang abgerufen werden. **Qualitätssicherung**
- 2 Neben den gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen stellt sich die CBT zusätzlich externen Qualitätssicherungsmaßnahmen. Die Ergebnisse werden per Aushang bekannt gegeben und im Bewohnerbeirat vorgestellt. **Zusätzliche Prüfungen**
- 3 Der Kunde hat das Recht, sich über die Ergebnisse interner und externer Qualitätssicherungsmaßnahmen zu informieren. Die verantwortlichen Mitarbeitenden stehen zur Erläuterung zur Verfügung. **Information**

9.2 Reklamation

- 1 Werden vertraglich zugesicherte Dienstleistungen nicht oder nicht angemessen erbracht, hat der Kunde das Recht zur Reklamation bei dem verantwortlich Mitarbeitenden, der Geschäftsleitung des Wohnhauses, bei der zuständigen Aufsichtsbehörde sowie der Landes-Arbeitsgemeinschaft (§ 17 Abs. 2 WTG). **Umgang mit Beschwerden**

Der Kunde hat ferner jederzeit das Recht, sich von diesen Personen bzw. Institutionen beraten zu lassen. Die CBT verpflichtet sich, für die bei ihr eingehenden Reklamationen innerhalb einer Woche eine schriftliche Antwort zu geben.

- 2 Adressen von Behörden und Institutionen, an die Beschwerden gerichtet werden können oder die kostenfrei beratend zur Seite stehen, sind in der „Informationsbroschüre A – Z“ des Wohnhauses angegeben, die jedem Kunden bei Einzug ausgehändigt wird. Ein Exemplar steht zur Ansicht am Empfang zur Verfügung. **Adressen von Behörden u. Institutionen**
- 3 In dem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz bei zivilrechtlichen Streitigkeiten aus diesem Vertrag nimmt die Einrichtung nicht teil

9.3 Haftung

- 1 Die CBT und ihre Mitarbeitenden sind verpflichtet, die angebotenen Leistungen nach dem allgemein anerkannten Stand der jeweiligen Fachdisziplin zu erbringen. **Verpflichtung der CBT**

Die CBT-Qualitätsmaßstäbe können vom Kunden und/oder einer Person seines Vertrauens eingesehen werden.

- 2 Bei Qualitätsmängeln und erheblichen Mängeln bei der Leistungserfüllung aus dem Wohn- und Dienstleistungsvertrag haftet die CBT dem Kunden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen. **Haftung der CBT**
- 3 Die CBT haftet dem Kunden für eingebrachte Sachen in Höhe eines erbrachten Wertnachweises, jedoch nicht bei leichter Fahrlässigkeit. **Haftungsausschluss**
- 4 Für Personenschäden sind die Regelungen des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) bindend. **Personenschäden**
- 5 Die Haftung für Höhere Gewalt wird ausgeschlossen. Rechte aus § 326 BGB bleiben unberührt. **Höhere Gewalt**
- 6 Der Kunde haftet gegenüber der CBT für Schäden, die er vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat. Er haftet nicht für leicht fahrlässig verursachte Schäden. **Haftung des Kunden**
- 7 Dem Kunden wird empfohlen, eine Privathaftpflicht- und Hausratversicherung abzuschließen. **Versicherungsempfehlung**

10. Vertragsende

10.1 Vertragsdauer

- 1 Der Vertrag wird auf bestimmte Zeit abgeschlossen. **Dauer**

10.2 Vertragsaufhebung

- 1 Der Vertrag kann in gegenseitigem Einvernehmen aufgehoben werden. **Aufhebung**

10.3 Kündigung durch den Kunden

- 1 Innerhalb von zwei Wochen nach Beginn des Vertrages kann der Kunde jederzeit ohne Einhaltung einer Frist schriftlich kündigen. Wird dem Kunden erst nach Beginn des Vertragsverhältnisses eine Ausfertigung des Vertrages ausgehändigt, kann der Kunde auch noch bis zum Ablauf von zwei Wochen nach Aushändigung kündigen. Verlässt der Kunde nach erklärter Kündigung, aber vor Ablauf der Kündigungsfrist endgültig die Einrichtung, endet die Zahlungspflicht und die des Kostenträgers mit dem Tag des endgültigen Verlassens der Einrichtung, soweit er die Einrichtung in Schriftform darüber informiert hat, dass der Pflegeplatz endgültig aufgegeben wird. **Kündigung nach Vertragsbeginn**
- 2 Der Kunde kann den Wohn- und Dienstleistungsvertrag - Kurzzeitpflege - aus wichtigem Grund jederzeit ohne Einhaltung einer Frist schriftlich kündigen, wenn ihm die Fortsetzung des Vertrages bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zumutbar ist. **Fristlose Kündigung**

Hat die CBT den Kündigungsgrund zu vertreten, hat sie dem Kunden eine angemessene anderweitige Unterkunft und Betreuung nachzuweisen und ist zum Ersatz der Umzugskosten in angemessenem Umfang verpflichtet.

10.4 Kündigung durch die CBT

- 1 Die CBT kann den Vertrag nur aus wichtigem Grund kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
 1. der Betrieb der Einrichtung eingestellt, wesentlich eingeschränkt oder in seiner Art verändert wird und die Fortsetzung des Vertrags für die CBT eine unzumutbare Härte bedeuten würde;
 2. der Gesundheitszustand des Kunden sich so verändert hat, dass seine fachgerechte Betreuung und Pflege ohne eine Anpassung der Leistungen nicht möglich ist und der Kunde eine ihm schriftlich angebotene und begründete Vertragsanpassung nicht annimmt (siehe 6.5 Leistungsanpassung bei Änderung des Pflegebedarfs) und der CBT damit die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zuzumuten ist;
 3. der Kunde seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so gröblich verletzt, dass der CBT die Fortsetzung des Vertrags nicht mehr zugemutet werden kann.

Kündigung durch die CBT

- 2 In den Fällen des Abs. 1, Ziffer 1 - 3 kann die CBT den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

Kündigungsfrist

- 3 Die Kündigung durch die CBT bedarf der schriftlichen Form und ist zu begründen. Die Kündigung ist bei Kunden, die Leistungen der sozialen Pflegeversicherung erhalten, der Pflegekasse vor Wirksamwerden zur Kenntnis zu geben.

Form der Kündigung

10.5 Vertragsende mit Tod

- 1 Das Vertragsverhältnis endet mit dem Sterbetag des **Vertragsende** Kunden. Die Wohnung steht zur Räumung am folgenden Tag kostenfrei zur Verfügung.

11. Schlussbestimmung

- 1 Sollten einzelne Klauseln dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Teile.
- 2 Grundsätzlich sind alle Ergänzungen und Änderungen des Vertrages schriftlich zu bestätigen.

CBT

 Caritas-*B*etriebsführungs- und *T*rägergesellschaft mbH

Leonhard-Tietz-Straße 8

50676 Köln

Tel. 0221 92444-0

Fax 0221 92444-100



cbt-gmbh.de



facebook.com/CBTGmbH



[@cbtmbh](https://instagram.com/cbtmbh)



youtube.com/CBTmbH