



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

Allgemeine
Geschäftsbedingungen **AGB**

für das Wohnen in der Wohngruppe

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 | 7 |
| 1.3 Moderation | 7 |
| 2. Sicherheit | 8 |
| 2.1 Empfang | 8 |
| 2.2 Hauskommunikation und Notruf | 9 |
| 3. Administration | 10 |
| 3.1 Verwaltung | 10 |
| 3.2 Geld- und Bankgeschäfte | 11 |
| 4. Haushaltsführung | 12 |
| 4.1 Hauswirtschaft | 12 |
| 4.2 Verpflegung | 14 |
| 4.3 Haustechnik | 16 |
| 4.4 Gartenpflege | 16 |
| 5. Teilhabe | 17 |
| 5.1 Ziele | 17 |
| 5.2 Mitwirkungsrecht | 17 |
| 5.3 Veranstaltungen und Aktivitäten | 18 |
| 5.4 Individuelle Assistenz | 19 |
| 5.5 Religiöse Begleitung | 20 |
| 5.6 Freiwilliges und ehrenamtliches Engagement | 21 |
| 6. Pflege und Begleitung | 22 |
| 6.1 Allgemeine Pflege | 22 |
| 6.2 Spezielle Pflege | 25 |
| 6.3 Ethisches Konsil | 27 |
| 6.4 Leistungs- und Entgeltanpassung bei Änderung des Pflegebedarfs | 28 |

| | |
|--|-----------|
| 7. Beratung | 29 |
| 7.1 Beratung bei Einzug und zur individuellen Begleitung | 29 |
| 7.2 Beratung in schwierigen Lebenssituationen | 29 |
| 8. Entgelt | 30 |
| 8.1 Zahlung des Entgelts und Fälligkeit | 30 |
| 8.2 Abwesenheitsvergütung | 32 |
| 8.3 Sondenernährung | 32 |
| 8.4 Entgelterhöhung | 33 |
| 9. Qualität | 35 |
| 9.1 Qualitätssicherung | 35 |
| 9.2 Reklamation | 36 |
| 9.3 Haftung | 37 |
| 10. Vertragsende | 38 |
| 10.1 Vertragsdauer | 38 |
| 10.2 Vertragsaufhebung | 38 |
| 10.3 Kündigung durch den Kunden | 39 |
| 10.4 Kündigung durch die CBT | 40 |
| 10.5 Vertragsende mit Tod | 41 |
| 10.6 Räumung | 42 |
| 11. Schlussbestimmung | 42 |

1. Wohnen

1.1 Nutzung der Wohnung

- 1 Der Kunde gestaltet seine Wohnung nach Möglichkeit mit eigenen Möbeln. In 2-Personen-Wohnungen steht jedem Kunde ein Bereich zu seiner Verfügung. **Individuelle Gestaltung**

- 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 Änderungen an der Wohnung und/oder der Ausstattung dürfen nur mit schriftlicher Genehmigung der CBT ausgeführt werden. **Umbau**
- Die Genehmigung baulicher Veränderungen der Wohnung kann davon abhängig gemacht werden, dass der Kunde sich verpflichtet, bei Beendigung des Vertragsverhältnisses den ursprünglichen Zustand wiederherzustellen und gegebenenfalls eine zusätzliche Sicherheit hierfür zu leisten.
- 5 Der Kunde ist ohne Erlaubnis der CBT nicht berechtigt, die Wohnung weiterzuvermieten. Für eine Untervermietung gelten die gesetzlichen Voraussetzungen nach §§ 540, 553 BGB. **Untervermietung**
- 6 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**
- 7 Jeder Wohnraum verfügt über einen TV-Anschluss. Die Empfangssysteme richten sich an dem aktuellen Stand der Technik aus. **TV**
- Das Wohnhaus verfügt über eine Hausteleson-Anlage. Alle hieran angeschlossenen Apparate sind mit der Zentrale verbunden, alle Telefonate innerhalb des Hauses sind kostenfrei. **Telefon**
- 8 Haustierhaltung ist nach individueller Absprache grundsätzlich möglich. Näheres regelt die Anlage „Tierhaltung im CBT-Wohnhaus“. **Tierhaltung**

1.2 Räume zur gemeinschaftlichen Nutzung

- | | | |
|---|--|--|
| 1 | Die CBT fördert Begegnung und Gemeinschaft und stellt dazu geeignete Räume zur Verfügung. Die Kunden können die Räume eigenständig für 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, sind Teil der Gemeinschaft und gestalten diese mit. | Selbstverantwortung |
| 2 | 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 |
| 3 | 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 |

- | | | |
|---|---|----------------------|
| 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 | Dienstleistungen |

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. Administration

3.1 Verwaltung

- 1 Die Mitarbeitenden in der Verwaltung nehmen die kundenbezogene Administration wahr. **Administration**

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.
- 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 auch nach Einzug in das Wohnhaus verantwortlich für seine finanziellen Angelegenheiten. Hierzu gehören selbstverständlich alle persönlichen Geld- und Bankgeschäfte. **Eigenes Konto**
- 2 Persönlich zustehende Barbeträge, die von Kostenträgerseite dem Konto des Wohnhauses gutgeschrieben werden, werden innerhalb von 3 Werktagen auf das Kundenkonto weitergeleitet. **Persönlicher Bedarf**
- 3 Kostenforderungen von Dritten wie Apotheken, Arztpraxen, Therapeuten etc. sind ohne Einbeziehung der CBT ausschließlich zwischen dem Kunden und seinen jeweiligen Vertragspartnern abzuwickeln. **Kostenforderungen**
- 4 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 Ausstattungen zur Nutzung zur Verfügung:
 - Etagenküche mit Küchengeräten
 - Hauswirtschaftsraum mit Waschmaschine & Trockner
 - Bügelbrett und Bügeleisen**Material / Geräte**

- 6 Die CBT-Dienstleistungen zur Haushaltsführung sind: **Dienstleistungen**
- Beratung in hauswirtschaftlichen Angelegenheiten
 - Unterstützung bei der individuellen Gestaltung der Wohnung und des Balkons
 - Unterstützung bzw. Übernahme der individuellen Raumpflege inkl. Balkon
 - Unterstützung bzw. Übernahme der Wäschepflege
 - Unterstützung bzw. Übernahme der Pflege von Blumen
 - Unterstützung bei Reparatur und Wartung von technischen Haushaltsgeräten
 - Gestaltung einer wohnlichen Atmosphäre im Hause
 - Reinigung aller Gemeinschaftsräume und -flächen
 - Pflege und Gestaltung von Garten und Terrassen
 - Reparatur und Wartung der Haus- und Betriebstechnik

Welche der genannten hauswirtschaftlichen Dienstleistungen als Regel- bzw. Wahlleistung angeboten werden, ist im Leistungs- und dem Entgeltverzeichnis definiert.

- 7 Die CBT bietet eine fachgerechte Raumpflege für den persönlichen Wohnbereich an. Zeitpunkt, Umfang, Art und Weise der Raumpflege werden individuell abgesprochen und vereinbart. **Raumpflege**
- 8 Zur persönlichen Wohnraumgestaltung dienen eigene Blumen und Pflanzen. Die Blumenpflege in der Wohnung übernimmt die CBT auf Wunsch des Kunden. **Blumenpflege**
- 9 Es dient der Fortführung der gewohnten Lebensgestaltung, dass persönliche Haushaltswäsche beibehalten wird. **Wäsche**

Auf Wunsch überlässt die CBT dem Kunden Flachwäsche (z.B. Bettwäsche, Handtücher) sowie Bettzubehör ohne zusätzliche Kostenberechnung.

- 10 Die CBT bietet Leistungen der Wäschepflege sowie die Reinigung von Oberkleidung an. Die Berechnung dieser Leistungen wird im Leistungs- und Entgeltverzeichnis ausgewiesen. **Wäscheversorgung**

Art und Umfang der Wäscheversorgung werden individuell vereinbart.

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. | Sonden- ernährung |
| 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. Die Preise für Speisen und Getränke sind den aktuellen Preisaushängen und Informationen zu entnehmen. | Gäste |
| 7 | Die CBT bietet nach Absprache die Ausrichtung von Feiern und Festen in der Wohnung des Kunden oder in Gemeinschaftsräumen an. Auf Wunsch werden individuelle Menüs zusammengestellt. Weitere Details sind dem Leistungs- und dem Entgeltverzeichnis „Wahlleistungen“ zu entnehmen. | Private Feiern |
| 8 | Auf Wunsch bietet die CBT dem Kunden für Frühstück, Mittagessen und Abendbrot Verpflegungspakete an, wenn die Mahlzeit nicht im Hause eingenommen werden kann. | Verpfle- gungspaket |
| 9 | Die Ernährungsberatung ist ein fester Bestandteil dieser Leistung. Im Vordergrund steht bei der Ernährungsberatung das Prinzip der Selbstverantwortung der Kunden. Bei Einzug des Kunden findet eine fachkompetente Ernährungsberatung statt, die eine Evaluation der Ernährungssituation beinhaltet und unter anderem folgende Aspekte berücksichtigt: | Beratung |
| | <ul style="list-style-type: none"> • 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. | Wahlleistungen |

Dazu zählt auch die Unterstützung zur Einhaltung der VDE-Sicherheitsstandards von persönlichen Elektrogeräten laut 1.1 Nutzung der Wohnung, Abs. 3. Die Entgelte sind dem Entgeltverzeichnis „Wahlleistungen“ zu entnehmen.

4.4 Gartenpflege

- | | | |
|---|--|---------------|
| 1 | 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
- 3 Die CBT bietet zusätzliche Betreuung und Aktivierung der Bewohner gemäß § 43 b SGB XI. Das Angebot umfasst eine zusätzliche Betreuung und Aktivierung, die über die pflegerische Versorgung hinaus geht.

Die Betreuungsleistungen werden durch zusätzliches Personal erbracht, welches ausschließlich über die Vergütungszuschläge und nicht über den Pflegesatz refinanziert wird. Diese Leistungen werden nach Erfüllung o. g. Voraussetzungen von der CBT unmittelbar mit der jeweiligen Pflegekasse abgerechnet. Die Leistungen sind im Leistungsverzeichnis näher bestimmt.

Betreuungsangebot bei eingeschränkter Alltagskompetenz
- 4 Die CBT ist dem Kunden bei der Geltendmachung weiterer Sozialleistungsansprüche für die Leistungen der individuellen Assistenz behilflich.

Weitere Ansprüche

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.

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.

Beteiligung
- 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.

**Pflege-
verständnis**

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

**Individuelle
Vereinbarung**

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 Pflege Risiken (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. **Pflege-
fachlichkeit**

4 Die individuell benötigten und vereinbarten Pflegeleistungen werden in Art, Umfang, Dauer und Zeit dokumentiert und evaluiert. **Dokumenta-
tion und
Evaluation**

Der Kunde und von ihm benannte Personen haben das Recht zur Einsicht in die Pflegedokumentation.

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.

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 und 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. **Zusammenarbeit**
- Maßnahmen der medizinischen Therapie und Behandlung bedürfen der Zustimmung des Kunden. 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 Einvernehmlichkeit 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 mehr 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, wobei unter Einbeziehung der ethischen Orientierungsleitlinien der CBT mit allen Beteiligten beraten wird. | Ethische Fallbesprechung |
|---|---|---------------------------------|

6.4 Leistungs- und Entgeltanpassung 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 |
|---|---|-------------------------------|

- | | | |
|---|--|---|
| 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 |
|---|--|---|

Der Rückzahlungsbetrag ist rückwirkend mit wenigstens 5 Prozent zu verzinsen. Grundlage für dieses Verfahren ist § 87a Abs. 2 SGB XI.

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

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 geförderte 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 jeweils monatlich im Voraus bis zum 3. eines jeden Monats zu zahlen, erstmalig ab Vertragsbeginn. **Fälligkeit**

- 4 Die in Anspruch genommenen Wahlleistungen werden monatlich nach Art und Umfang gesondert erfasst und berechnet. Die Entgelte für Wahlleistungen werden mit der Rechnung des Folgemonats oder im Voraus in Rechnung gestellt. **Wahlleistungen**

- 5 Bei Abwahl von Regelleistungen, bzw. bei Abwesenheit, werden Erstattungen/Gutschriften jeweils mit der Rechnung des Folgemonats 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 Pflegeklasse werden bis zur jeweiligen Höchstgrenze unmittelbar mit der Pflegekasse des Kunden abgerechnet. Die Aufwendungen, die von der Pflegekasse nicht getragen werden, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Abrechnung mit der Pflegekasse und dem Sozialhilfeträger

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

Individuelle Hilfsmittel

- 9 Das CBT-Wohnhaus als zugelassene vollstationäre Pflegeeinrichtung hat einen Anspruch auf Erstattung der nicht geförderten Investitionskosten.

Pflegewohngeld

Der Kunde kann das Haus veranlassen, einen vermögens- und einkommensabhängigen Aufwendungszuschuss (Pflegewohngeld) nach § 12 Landespflegegesetz Nordrhein-Westfalen zu beantragen.

Das Pflegewohngeld („Investitionsaufwendungszuschuss“) wird in bewilligter Höhe unmittelbar mit dem zuständigen Sozialhilfeträger abgerechnet. Die Investitionskosten, die nicht durch das Pflegewohngeld finanziert sind, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

- 10 Für die zusätzlichen Betreuungs- und Aktivierungsleistungen gemäß § 43 b SGB XI, erhält die CBT unmittelbar von den Pflegekassen einen Zuschuss zur Vergütung, § 87 b SGB XI.

Zusätzliche Betreuungsleistungen

Versicherte der privaten Pflegeversicherung leiten die für diese Leistung von ihrer Versicherung gezahlte Kostenerstattung an die CBT weiter.

8.2 Abwesenheitsvergütung

- 1 Die Regelung der Abwesenheitsvergütung richtet sich nach den jeweils geltenden Regelungen im Rahmenvertrag gemäß § 75 SGB XI. Fallen nachweislich höhere Ersparnisse an, werden diese erstattet. **Rück-
erstattung**
- 2 Der Tag, an dem der Kunde das Wohnhaus verlässt und der Tag, an dem er zurückkehrt, gilt jeweils als Anwesenheitstag. **Anwesen-
heitstage**
- 3 Bei vorübergehender Abwesenheit des Kunden wird die Wohnung für einen Abwesenheitszeitraum von bis zu 42 Tagen im Kalenderjahr freigehalten. Der Zeitraum kann bei Krankenhausaufenthalt und bei Aufenthalt in Rehabilitationseinrichtungen verlängert werden. Die Berechnung des Entgeltes richtet sich nach Absatz 1. **Abwesen-
heit**

8.3 Sondenernährung

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. Erhält der Kunde zur Sondennahrung ergänzende Ernährung durch die CBT, erfolgt keine Reduzierung des Entgeltes. **Reduziertes
Entgelt für
Verpflegung**

8.4 Entgelterhöhung

- 1 Die CBT kann eine Erhöhung des Entgeltes sowie der Preise für Wahlleistungen nur verlangen, wenn sich die bisherige Berechnungsgrundlage verändert und sowohl die Erhöhung als auch das erhöhte Entgelt angemessen sind.

Eine Kündigung des Wohn- und Dienstleistungsvertrages durch die CBT zum Zwecke der Erhöhung des Entgeltes ist ausgeschlossen. Rückwirkende Entgelterhöhungen sind nicht zulässig.

Erhöhungsvoraussetzungen
- 2 Die CBT hat dem Kunden gegenüber spätestens vier Wochen vor dem Zeitpunkt, an dem die Erhöhung wirksam werden soll, dies schriftlich geltend zu machen.

Die Begründung hat anhand der Leistungsbeschreibung und der Entgeltbestandteile des Wohn- und Dienstleistungsvertrages unter Angabe des Umlagemaßstabes die Positionen zu beschreiben, für die sich nach Abschluss des Wohn- und Dienstleistungsvertrags Kostensteigerungen ergeben haben. Die Begründung stellt die vorhergesehenen Änderungen dar und enthält sowohl die bisherigen Entgeltbestandteile als auch die vorgesehenen neuen.

Erhöhungsverfahren
- 3 Die Entgelte für Pflegeleistungen sowie das Entgelt für Wohnen und Verpflegung werden in den Versorgungsverträgen gemäß § 72 SGB XI und in den Vergütungsvereinbarungen gemäß §§ 85,87 SGB XI festgelegt. Neue Entgelte treten unter Berücksichtigung des in Absatz 3 beschriebenen Erhöhungsverfahrens mit der jeweils maßgeblichen Pflegesatzvereinbarung in Kraft.

Pflegeleistungen, Unterkunft und Verpflegung
- 4 Eine Entgeltveränderung für den „Umlagebetrag nach der Altenpflegeausbildungsausgleichsverordnung (AltPflAusglVO) im Sinne von § 82 a Abs. 3 SGB XI“ wird nur nach Vorlage eines Beschlusses des Grundsatzausschusses zur Kurzzeitpflege und vollstationären Pflege nach § 22 des Rahmenvertrages gem. § 75 Abs. 1 SGB XI (NRW) vorgenommen.

Umlagebetrag Altenpflegeausbildung

- 5 Entgelterhöhungen für Investitionsaufwendungen des Wohnhauses sind nur zulässig, soweit sie nach Art des Wohnhauses betriebsnotwendig sind und nicht durch öffentliche Förderung gedeckt werden. Eine Erhöhung erfolgt gemäß § 82 Abs. 3 SGB XI. Die Erhöhung wird mit dem von der zuständigen Behörde erteilten Investitionskostenbescheid wirksam. **Investitionskosten**
- 6 Der Kunde erhält Gelegenheit, die Angaben der CBT durch Einsichtnahme in die Kalkulationsgrundlagen zu überprüfen. **Einsichtnahme**
- 7 Die CBT informiert vor Aufnahme der Verhandlungen über Leistungs- und Qualitätsvereinbarungen sowie über Vergütungsvereinbarungen mit den Kostenträgern den Bewohnerbeirat über die Verhandlungspositionen und das Verhandlungsziel, erläutert die wirtschaftliche Notwendigkeit und Angemessenheit der geplanten Erhöhung und bietet dem Gremium Gelegenheit zur Stellungnahme. **Bewohnerbeirat**
- Der Kunde hat das Recht, sich beim Bewohnerbeirat entsprechend zu informieren.
- 8 Der Kunde muss der Entgelterhöhung zustimmen. Die Zustimmung gilt als erteilt, wenn der Kunde der Entgelterhöhung nicht widerspricht und das Entgelt an die CBT entrichtet.

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 die Verwaltung, bzw. den 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 Leitung des Wohnhauses, bei der zuständigen Aufsichtsbehörde sowie der Landes-Arbeitsgemeinschaft (§ 17 Abs. 2 WTG).

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 „Informationsbrochure A – Z“ des Wohnhauses angegeben, die jedem Kunden bei Einzug ausgehändigt wird. Ein Exemplar steht zur Ansicht am Empfang zur Verfügung.
- 3 In dem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeteiligungsgesetz bei zivilrechtlichen Streitigkeiten aus diesem Verfahren nimmt die Einrichtung nicht teil.

**Umgang
mit Be-
schwerden**

**Adressen
von
Behörden u.
Institutionen**

**Streit-
schlichtung**

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 ist in der Regel auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. **Dauer**

10.2 Vertragsaufhebung

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

10.3 Kündigung durch den Kunden

- 1 Der Kunde kann den Vertrag spätestens am dritten Werktag eines Kalendermonats zum Ablauf desselben Monats schriftlich 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. Bei einer Erhöhung des Entgelts ist eine Kündigung jederzeit zum Zeitpunkt möglich, zu dem die CBT die Erhöhung des Entgeltes verlangt. **Ordentliche Kündigung**

- 2 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. **Kündigung nach Vertragsbeginn**

- 3 Der Kunde kann den Wohn- und Dienstleistungsvertrag 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
- Kündigung durch die CBT**
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;
 4. der Kunde
 - a) für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung des Entgelts oder eines Teils des Entgelts, der das Gesamtentgelt für einen Monat übersteigt, in Verzug ist
oder
 - b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung des Entgelts in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, der das Gesamtentgelt für zwei Monate erreicht und die CBT dem Kunden erfolglos eine angemessene Zahlungsfrist gesetzt hat.

- 2 In den Fällen des Abs. 1, Ziffer 2 - 4 kann die CBT den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. **Kündigungsfrist**

In Fällen des Abs. 1 Nr. 4 ist die Kündigung ausgeschlossen, wenn die CBT vorher befriedigt wird. Sie wird unwirksam, wenn bis zum Ablauf von zwei Monaten nach Eintritt der Rechtshängigkeit des Räumungsanspruches hinsichtlich des fälligen Entgeltes die CBT befriedigt wird oder eine öffentliche Stelle sich zur Befriedigung verpflichtet.

- 3 Hat die CBT nach Abs. 1 Ziffer 1 gekündigt, so hat sie dem Kunden eine angemessene anderweitige Unterbringung zu zumutbaren Bedingungen nachzuweisen und die Kosten des Umzugs in angemessenem Umfang zu tragen. **Anderweitige Unterbringung**

- 4 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 Kunden. Die Wohnung steht zur Räumung am folgenden Tag kostenfrei zur Verfügung. **Vertragsende**
- 2 Teilen sich zwei Kunden eine Wohnung, so wird nach dem Tod eines Kunden die weitere Nutzung des frei gewordenen Wohnraums in angemessener Art und Weise besprochen und neu vereinbart. **Tod eines Mitbewohners**

10.6 Räumung

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | Wird der Vertrag durch Aufhebungsvereinbarung oder Kündigung beendet, ist die Wohnung mit Vertragsende zu räumen. | Frist bei Kündigung/ Aufhebung |
| 2 | Endet das Vertragsverhältnis aufgrund des Todes des Kunden, so steht die Wohnung zur Räumung am folgenden Tag kostenfrei zur Verfügung. | Frist bei Tod des Kunden |
| 3 | Der Kunde ermächtigt die CBT, sein persönliches Eigentum bei Auszug oder Tod auch ohne Rücksicht auf deren erbrechtliche Legitimation den Personen auszuhändigen, die vom Kunden in der Anlage „Vollmacht zur Entgegennahme von Eigentum“ benannt sind. | Entgegen- nahme- vollmacht |
| 4 | Die CBT ist berechtigt, die in die Wohnung eingebrachten Sachen auf Kosten des Kunden bzw. seiner Erben einzulagern, wenn die Wohnung nicht bis zum Ablauf des Vertragsverhältnisses bzw. bis zum Ablauf der vereinbarten Räumungsfrist geräumt wird. | Einlagerung gemäß Abs. 1 und 2 |

In diesem Falle fertigt die CBT eine Niederschrift über die in der Wohnung befindlichen Sachen an.

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