

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). **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 „Informationsbrochure 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 Verbraucherstreitbeteiligungsgesetz bei zivilrechtlichen Streitigkeiten aus diesem Verfahren nimmt die Einrichtung nicht teil. **Streitschlichtung**

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**

- 2 Auf Wunsch des Kunden kann eine Befristung von bis zu drei Monaten vereinbart werden. Vertragsende ist der jeweils vereinbarte Zeitpunkt. In diesem Fall ist die ordentliche Kündigung durch den Kunden (s. 10.3 Absatz 2) ausgeschlossen. **Befristung**

10.2 Vertragsaufhebung

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

10.3 Kündigung durch den Kunden

- 1 Der Kunde kann innerhalb von 2 Wochen nach Vertragsbeginn jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. **Kündigung nach Vertragsbeginn**
- 2 Der Kunde kann den Vertrag spätestens am 3. Werktag eines Kalendermonats für den Ablauf desselben Monats schriftlich kündigen. **Ordentliche Kündigung**
- 3 Bei einer Erhöhung des Entgelts gilt für den Kunden das Sonderkündigungsrecht zu dem Zeitpunkt, zu dem die Erhöhung des Entgelts wirksam wird. **Kündigung bei Entgelterhöhung**
- 4 Der Kunde kann den Wohn- und Dienstleistungsvertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn für ihn die Fortsetzung des Vertrages bis zum Ablauf der Kündigungsfrist unzumutbar ist. **Fristlose Kündigung**

Hat die CBT den Kündigungsgrund zu vertreten, hat sie dem Kunden eine angemessene anderweitige Unterkunft und Betreuung zu zumutbaren Bedingungen 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;
 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.

Kündigung durch die CBT

- 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. **Entgegennahme-
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-Betriebsführungs - und Trägergesellschaft mbH
Leonhard-Tietz-Straße 8

50676 Köln

Tel. 0 22 1 / 9 24 44-0

Fax 02 21 / 9 24 44-1 00

www.cbt-gmbh.de

