

Vertragliche Informationen

**für einen Aufenthalt auf der Pflegestation der Klinik Eichstätt
nach § 3 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz**

(Stand: 01.01.2020)

Sehr geehrte Interessentin, sehr geehrter Interessent,

wir freuen uns über Ihr Interesse an einer Aufnahme in der Pflegestation der Klinik Eichstätt. Bevor Sie den Heimvertrag mit uns abschließen, möchten wir Sie, um Ihnen die Entscheidung zu erleichtern, über die wesentlichen Inhalte des Heimvertrages, über die Möglichkeit späterer Leistungs- und Entgeltänderungen und über Ihre Beratungsmöglichkeiten informieren sowie Ihnen Ihre Ansprechpartner vorstellen.

Mit dem Abschluss des Heimvertrages entstehen wechselseitige Rechte und Pflichten zwischen dem Heimbewohner und dem Seniorenheim. Damit Sie die Inhalte des Heimvertrages in Ruhe kennen lernen und prüfen können, legen wir diesem Schreiben ein Exemplar des Vertrages bei. Sollten Sie Erläuterungen wünschen oder Fragen zum Inhalt des Heimvertrages haben, zögern Sie bitte nicht, uns anzusprechen, wir werden Ihnen gerne zusätzliche Auskünfte geben. Für Rückfragen stehen Ihnen Herr Nikol und Frau Braun-Schmidt unter den unten angegebenen Telefonnummern zur Verfügung.

Weitere Rechte und Pflichten für Heimbewohner ergeben sich zudem aus dem Gesetz zur Regelung der Pflege-, Betreuungs- und Wohnqualität im Alter und bei Behinderung (Pflege- und Wohnqualitätsgesetz). Die heimrechtlichen Bestimmungen, das Pflegeversicherungsgesetz und alle weiteren einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen können Sie gerne in der Verwaltung des Seniorenheimes einsehen.

Weitere Informationen können Sie beispielsweise der Informationsbroschüre des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend „Ihre Rechte als Heimbewohner“ entnehmen. Diese kann unter der Telefonnummer (0 18 05) 77 80 90 oder schriftlich beim Publikationsversand der Bundesregierung unter Postfach 48 10 09, 18132 Rostock oder unter der E-Mail-Adresse „publikationen@bundesregierung.de“ kostenlos bezogen werden.

Wir würden uns freuen, wenn Sie sich für eine Pflege und Betreuung in unserem Seniorenheim entscheiden und unterstützen Sie gerne bei der Organisation des Heimeinzugs.

I. Kontaktdaten und Ansprechpartner

1. Name der Einrichtung: Pflegestation der Klinik Eichstätt
Ostenstr. 31, 85072 Eichstätt
Telefon: (08421) 601-5471
Fax: (08421) 601-5477
Internetadresse: www.kna-online.de

2. Träger: Kliniken im Naturpark Altmühltal GmbH
Grabmannstr. 9, 85072 Eichstätt

Marco Fürsich
Geschäftsführer der Kliniken im Naturpark Altmühltal
Telefon: (08421) 601-5500, Fax: -5533
E-Mail: marco.fuersich@klinikallianz.com
Sprechzeiten nach Vereinbarung

3. Heimleitung: Richard Nikol
Telefon (08421) 601-9120
Sprechzeiten nach Vereinbarung

4. Pflegedienstleitung: Bianca Regler, Verantwortliche Pflegefachkraft,
Telefon (08421) 601-9078 bzw. (08421) 601-5470
Sprechzeiten nach Vereinbarung

5. Stellvertretung: Petra Obermeier
Sprechzeiten nach Vereinbarung

II. Lage der Einrichtung

Die Seniorenpflegestation in der Klinik Eichstätt ist eine Altenpflegeeinrichtung der Kliniken Naturpark Altmühltal GmbH, die als Modellprojekt „Pflege im Landkreis Eichstätt“ vom Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung gefördert wurde.

Sie verfügt über 26 Heimplätze zur vollstationären Kurzzeit- und Dauerpflege sowie zur Tages- und Nachtpflege und im Ausnahmefall zur Betreuung rüstiger Senioren.

Die Klinik, ursprünglich als „Speth´scher Hof“ benannt, wurde im Jahr 1973 durch den Landkreis von der Stadt Eichstätt übernommen. Da die Klinik den räumliche Anforderungen nicht mehr gewachsen war, wurde 1978 mit dem Bau eines neuen Hauses begonnen. Im September 1982 nahm das die neue Klinik ihren Betrieb auf. Im April 1993 wurde die Pflegestation eröffnet.

Sie gehört gemeinsam mit der Klinik Eichstätt, Klinik Kösching und dem Seniorenheim Anlauftal in Titting zu der Kliniken im Naturpark Altmühltal GmbH. Gesellschafter der GmbH sind der Landkreis Eichstätt, der mit seinen über 125.000 Einwohnern im Herzen des Naturparks Altmühltal liegt, sowie die Klinikallianz Mittelbayern GmbH.

Weitere Informationen dazu finden Sie unter <http://www.klinikallianz-mittelbayern.de/>

III. Leistungsprofil der Einrichtung

Unser Seniorenheim ist durch einen Versorgungsvertrag mit den Pflegekassen nach § 72 SGB XI zur vollstationären Dauerpflege Pflegebedürftiger zugelassen. Durch den Versorgungsvertrag wird gleichzeitig das Versorgungskonzept definiert. Zusätzlich ist unsere Einrichtung auch zur Kurzzeitpflege und Verhinderungspflege sowie zur Tagespflege zugelassen.

Unser Seniorenheim nimmt auch Personen auf, die Leistungen einer durch Versorgungsvertrag zugelassenen Altenpflegeeinrichtung in Anspruch nehmen wollen, bei denen aber der Pflege- und Betreuungsbedarf noch nicht die Schwelle erreicht hat, ab der eine Pflegebedürftigkeit im Sinne des Pflegeversicherungsrechts (SGB XI) zu bejahen ist (sog. „rüstige“ Senioren).

IV. Platzangebot und Ausstattung der Einrichtung

Unsere Einrichtung verfügt über 26 Plätze in Doppelzimmer.

Baujahr des Seniorenheimes: 1993

Zimmergrößen: ca. 17 - 20 m² (Doppelzimmer)

Anzahl der Pflegebäder im Haus: 1

Die Zimmer sind standardmäßig mit Pflegebett, Nachtkästchen und Stuhl pro Bewohner sowie Tisch und Einbauschränk je Zimmer ausgestattet. Der Bewohner kann sein Zimmer auch mit persönlichen Einrichtungsgegenständen ausstatten, sofern diese in hygienisch einwandfreiem Zustand sind und keine Gefahrenquelle darstellen (wie z. B. Teppiche als Stolperfallen). Die Aufstellung und Nutzung elektrischer Heiz- und Kochgeräte sowie sonstiger Geräte, die einen erhöhten Energieaufwand oder besondere Geräuschbelästigungen verursachen oder eine Brandgefahr darstellen können, bedürfen einer besonderen, jederzeit widerrufbaren Zustimmung der Heimleitung. Über die persönliche Ausstattung des Zimmers ist unter Berücksichtigung der zu erbringenden Betreuungs- und Pflegeleistungen Einvernehmen mit der Heimleitung herzustellen. Ohne Zustimmung des Mitbewohners darf der Bewohner nur den ihm zustehenden Bereich persönlich ausstatten.

Jedes Zimmer verfügt über einen Fernsehanschluss (Satellit), bei Bedarf kann ein Telefonanschluss gegen zusätzliche Gebühren bereitgestellt werden.

Die Einrichtung verfügt zudem über:

- Gartenanlage
- Dachterrasse
- Gemeinschafts- und Therapieräume
- Cafeteria für Bewohner und Besucher
- Kapelle/Andachtsraum

Friseur und Fußpflegedienst kommen auf Wunsch des Bewohners ins Seniorenheim.

V. Leistungsangebote

Das Leistungsangebot unserer Einrichtung umfasst:

1. Regelleistungen für alle Bewohner

Die vollstationäre Versorgung umfasst für jeden Bewohner eine Versorgung mit den erforderlichen Leistungen der Unterkunft, der Verpflegung sowie der Pflege und Betreuung. Diese erforderlichen Leistungen (Regelleistungen) sind mit dem täglichen Heimentgelt abgegolten.

Der Inhalt der auf der Grundlage des Versorgungsvertrags zu erbringenden erforderlichen Regelleistungen ist nach Art, Inhalt und Umfang landeseinheitlich verbindlich zwischen den Pflegekassen und den Einrichtungen festgelegt (Rahmenvertrag nach § 75 SGB XI).

Die Regelleistungen für alle Bewohner umfassen folgende Leistungen:

a) Unterkunft

Das Seniorenheim stellt einen Wohnplatz einschließlich sanitärer Einrichtung mit Heizung, Strom, fließend Warm- und Kaltwasser und Beleuchtung sowie das Recht zur Nutzung der für alle Bewohner geschaffenen und unterhaltenen Einrichtungen und Anlagen zur Verfügung. Als Gemeinschaftseinrichtungen stehen die Aufenthalts- und Therapieräume, die Cafeteria, die Kapelle sowie die angeschlossenen Außenanlagen zur Verfügung. Die auf das Seniorenheim bezogenen Wohnnebenkosten, insbesondere für Entsorgung, Hausreinigung, Allgemeinstrom, Gartenpflege, Schornsteinreinigung, Aufzugwartung und für laufende öffentliche Lasten des Grundstücks sowie Sach- und Haftpflichtversicherungen, sind im Heimentgelt enthalten.

Durch das Seniorenheim werden Bettwäsche und Handtücher bereitgestellt. Auf Wunsch des Bewohners übernimmt das Seniorenheim auch das Waschen und Bügeln der Privatwäsche des Bewohners, sofern es sich um maschinell waschbare und bügelbare Wäsche- und Kleidungsstücke handelt und die Wäsche bzw. Kleidung entsprechend dem Kennzeichnungsschema des Heimes gekennzeichnet ist.

Gekennzeichnete Bekleidungsstücke, die nicht maschinell gewaschen und gebügelt werden können, werden auf Wunsch des Bewohners gegen Weiterberechnung der entsprechenden Kosten an diesen in eine Textilreinigung gegeben.

Die Reinigung der Zimmer und Gemeinschaftsflächen wird nach einem gesonderten Plan regelmäßig vom Seniorenheim bzw. von einer durch das Seniorenheim beauftragten Firma durchgeführt. Der Reinigungsplan kann in der Verwaltung des Seniorenheimes eingesehen werden.

b) Verpflegung

Die Verpflegung erfolgt nach Maßgabe des Speiseplanes und besteht täglich aus Frühstück, Mittagessen, Nachmittagskaffee/-tee mit Kuchen oder Gebäck und Abendessen. Es kann mittags zwischen zwei Hauptmahlzeiten gewählt werden. Das Mittagessen besteht in der Regel aus einem 3-Gänge-Menü (Vorspeise, Hauptgericht, Nachspeise). Bei Bedarf kann Schonkost oder nach ärztlicher Verordnung Diätkost gereicht werden. Als Zwischenmahlzeit wird bei Bedarf Obst oder Joghurt angeboten. Tafelwasser, Tee und Kaffee werden zur Deckung des täglichen Flüssigkeitsbedarfs angeboten. Ein aktueller Speiseplan kann in der Ca-

feteria oder in der Heimverwaltung eingesehen werden. Auf Wunsch wird er Interessenten auch gerne ausgehändigt bzw. zugeschickt.

c) Allgemeine Pflege- und Betreuungsleistungen

Art, Inhalt und Umfang pflegerischer und betreuender Leistungen orientieren sich an der Lebenssituation und den Bedürfnissen des Bewohners und richten sich nach der Schwere seiner Pflegebedürftigkeit. Die Angestellten des Seniorenheimes pflegen, versorgen und betreuen den Bewohner auf der Grundlage seines tatsächlichen Pflegebedarfs entsprechend dem allgemeinen Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse im Bereich der Körperpflege, Ernährung, Mobilität und hauswirtschaftlichen Versorgung (nach § 14 Abs. 4 SGB XI; § 1 des Rahmenvertrages nach § 75 SGB XI).

Ziel der angebotenen Pflege ist, dem Bewohner Hilfe zur Erhaltung und Erlangung größtmöglicher Selbstbestimmung und Unabhängigkeit zu geben und dabei seine persönlichen Bedürfnisse und Gewohnheiten zu respektieren. Entsprechend dem Hilfebedarf werden dem Bewohner je nach Pflegegrad aktivierende Hilfen bei den Aktivitäten des täglichen Lebens angeboten. Je nach Situation des Bewohners umfasst die Hilfe durch das Seniorenheim die Anleitung oder Beaufsichtigung bzw. die teilweise oder vollständige Übernahme von Verrichtungen des täglichen Lebens.

Hierzu gehören Hilfen bei der Körperpflege, Hilfen bei der Nahrungsaufnahme, Hilfen bei der Mobilität, die Durchführung von Maßnahmen, die der behandelnde Arzt zur Behandlung und Linderung von Krankheiten angeordnet hat, Hilfen bei der persönlichen Lebensführung sowie Leistungen der sozialen Betreuung.

Zum Erhalt und zur Förderung der selbstständigen Lebensführung sowie zur Erleichterung der Pflege und Linderung der Beschwerden des Bewohners stellt das Seniorenheim notwendige Pflegehilfsmittel nach Maßgabe des Rahmenvertrages nach § 75 SGB XI zur Verfügung (liegt in der Heimverwaltung zur Einsicht auf). Die Ansprüche des Bewohners auf Pflegehilfsmittel gegenüber der Krankenversicherung sowie gegenüber anderen Leistungsträgern sind vorrangig.

Weitere Details zu den erforderlichen Pflege- oder Betreuungsleistungen können der Anlage 1 zum Heimvertrag entnommen werden.

Das Seniorenheim organisiert und führt Angebote zur Aktivierung und Freizeitgestaltung durch und gibt Hilfe und Beratung in persönlichen und behördlichen Angelegenheiten. Die Hilfen zur persönlichen Lebensführung dienen u. a. der Orientierung, zur Zeit, zum Ort und zur Person des Bewohners, der Gestaltung des Alltags, der Bewältigung von Lebenskrisen und der Begleitung Sterbender. Soweit die angebotenen Veranstaltungen nicht ausschließlich mit personellen und sachlichen Mitteln des Seniorenheimes erbracht werden, kann ein zusätzlicher Unkostenbeitrag erhoben werden. Dieser wird zusammen mit dem Veranstaltungshinweis bekannt gegeben.

Im sozialpflegerischen Bereich gibt es derzeit folgende Leistungen als Gruppenangebote:

- Beschäftigungstherapie
- Gedächtnistraining
- Basteln, Hand- und Werkarbeiten
- Singen, Spielen, Musizieren

- Sitztanz, Gymnastik
- Ausflüge
- Feste und Feiern

Änderungen bleiben vorbehalten. Ein aktueller Veranstaltungskalender kann in der Heimverwaltung eingesehen werden. Auf Wunsch wird er Interessenten auch gerne ausgehändigt bzw. zugeschickt.

2. Zusätzliche Betreuungsleistungen nach § 43 b SGB XI für Pflegeversicherte mit Anspruch auf zusätzliche Betreuung und Aktivierung

Für alle pflegebedürftigen Bewohner (mit entsprechendem Pflegegrad), bei denen dauerhaft eine erhebliche Einschränkung der Alltagskompetenz aufgrund einer Demenz, einer geistigen Behinderung oder einer psychischen Erkrankung diagnostiziert wurde, gibt es ergänzend zu den allgemeinen Pflege- und Betreuungsleistungen ein zusätzliches Angebot an Betreuungs- und Aktivierungsleistungen. Die anspruchsberechtigten Bewohner werden zielgerichtet durch zusätzliche Angebote zur Teilnahme an Aktivitäten (z. B. Kochen, Backen, handwerkliche Arbeiten, Basteln, Malen, Singen) motiviert und aktiviert sowie bei diesen Aktivitäten betreut und begleitet. Ein aktueller Wochenplan kann in der Heimverwaltung eingesehen werden. Auf Wunsch wird er Interessenten auch gerne ausgehändigt bzw. zugeschickt.

Das zusätzliche Betreuungsangebot steht kraft Gesetz nur dem genannten Personenkreis offen. Das Angebot wird durch zusätzliches Personal sichergestellt, das ausschließlich über die Pflegeversicherung finanziert wird. Die zusätzlichen Betreuungsleistungen können daher nur solange angeboten werden, wie hierüber eine Vereinbarung gem. § 43 b SGB XI zwischen den Pflegekassen/privaten Pflegeversicherungen und dem Seniorenheim besteht.

3. Zusatzleistungen

Bei den Zusatzleistungen handelt es sich um Leistungen, die zusätzlichen Komfort und Service bieten. Da es sich bei den Zusatzleistungen um Leistungen handelt, die nach Auffassung der Pflegekassen und Sozialhilfe nicht notwendiger Bestandteil einer vollstationären Versorgung sind, sind die Kosten immer vom Bewohner selbst zu tragen.

Die aktuelle Liste der Zusatzleistungen kann der Anlage 3 des Heimvertrages entnommen werden.

VI. Nicht angebotene Leistungen (Leistungsausschlüsse)

Folgende Leistungen werden durch das Seniorenheim nicht angeboten:

- **Unterbringung in einem geschlossenen Bereich**
- **Intensivpflegerische Betreuung, wie z. B. bei Beatmungspatienten**
- **Medizinische Behandlungspflege bei einem besonders hohem Bedarf, die mit den vorhandenen personellen und sächlichen Mitteln des Seniorenheimes nicht erbracht werden kann**
- **Leistungen der Eingliederungshilfe für Behinderte**
- **Pflege und Betreuung für Personen mit schweren Verhaltensauffälligkeiten, die zu einer erheblichen Gefährdung für sich selbst oder andere Personen führen, die mit den vorhandenen Mitteln des Seniorenheimes nicht abgewendet werden können**

Entsteht ein entsprechender Bedarf erst nach Einzug in die Einrichtung, darf die Einrichtung eine entsprechende Anpassung der Leistungen ablehnen. Ist der Einrichtung ein Festhalten am Heimvertrag unter diesen Voraussetzungen nicht zuzumuten, kann sie den Heimvertrag außerordentlich kündigen.

VII. Tägliches Heimentgelt

Das Heimentgelt ist aus der aktuellen Entgeltvereinbarung ersichtlich.

VIII. Hinweise auf mögliche Leistungs- und Entgeltveränderungen

Kraft Gesetz sind wir verpflichtet, Sie auf die Möglichkeit und die Voraussetzungen künftiger Änderungen der Leistungen und des Entgelts hinzuweisen.

1. Änderung des Leistungsangebots der Einrichtung

Die **Regelleistungen** werden durch den Rahmenvertrag nach § 75 SGB XI festgelegt, der die Leistungspflicht nach dem Pflegeversicherungsrecht konkretisiert. Der Rahmenvertrag wird zwischen den Pflegekassen und den Landesverbänden der Einrichtungen geschlossen und ist für die Pflegeeinrichtungen kraft Gesetz unmittelbar verbindlich. Wird der Rahmenvertrag geändert, so können sich auch die Regelleistungen ändern.

Die **zusätzlichen Betreuungsleistungen** für Pflegeversicherte mit erheblich eingeschränkter Alltagskompetenz (§ 43 b SGB XI-Leistungen) werden zwischen dem Seniorenheim und den Pflegekassen zugunsten des betroffenen Personenkreises vereinbart. Kommt es bei dieser Vereinbarung zu Veränderungen oder findet sie keine Fortsetzung, kann dies zu einer

Änderung des Leistungsangebotes bzw. sogar zur vollständigen Einstellung dieser zusätzlichen Leistungen führen.

Über das Angebot an **Zusatzleistungen** bestimmt die Einrichtung unter Beachtung der durch den Rahmenvertrag nach § 75 SGB XI vorgesehenen Regelleistungen. Sie ist berechtigt, bestehende Zusatzleistungen zu ändern oder einzustellen. Sie kann auch neue Zusatzleistungen einführen.

2. Änderungen von Leistungen und Entgelt aufgrund eines geänderten Pflege- oder Betreuungsbedarfs des Bewohners

Die genannten Entgelte - und damit das Gesamtheimentgelt – kann sich ändern. Für die Entgeltveränderung kommen zwei Fallgruppen in Betracht:

a) Neues Entgelt aufgrund eines geänderten Pflege- und Betreuungsbedarfs

Das Heimentgelt kann sich dadurch verändern, dass sich individuell der benötigte Pflege- und Betreuungsbedarf geändert hat. So kann sich z. B. der Pflegegrad verändern und damit auch das entsprechende Heimentgelt.

Das Seniorenheim ist dabei verpflichtet, die Leistungen an den geänderten Betreuungsbedarf anzupassen, wenn dies notwendig ist, unabhängig davon, ob der veränderte Betreuungsbedarf schon der Neubewertung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) unterzogen wurde. Sowohl das Seniorenheim als auch der Bewohner können die erforderlichen Änderungen des Heimvertrages und die Anpassung des Pflegegrades verlangen, sofern das Seniorenheim zur Erbringung der erforderlichen Pflege- und Betreuungsleistungen in der Lage ist und kein Leistungsausschluss gemäß Ziffer VI vorliegt.

Bestehen Anhaltspunkte dafür, dass ein Bewohner aufgrund der Entwicklung seiner Betreuungsbedürftigkeit einen höheren Pflegegrad zuzuordnen ist, so ist der Bewohner nach schriftlicher Aufforderung verpflichtet, bei seiner Pflegekasse die Zuordnung zu einem höheren Pflegegrad zu beantragen (vgl. § 87 a Abs. 2 SGB XI).

Bei Bewohnern, die Leistungen der vollstationären Pflege nach der Pflegeversicherung oder im Rahmen der Sozialhilfe erhalten, passt das Seniorenheim seine Leistungen sowie das Entgelt durch einseitige Erklärung an. In allen übrigen Fällen bietet das Seniorenheim die erforderlichen Änderungen der Leistungen sowie des Entgelts an. Nimmt der Bewohner das Angebot nicht an und ist der Einrichtung unter diesen Voraussetzungen ein Festhalten am Vertrag nicht zuzumuten, hat die Einrichtung ein außerordentliches Kündigungsrecht.

Bei einer Änderung der Pflege- oder Betreuungsleistungen ist eine Änderung des Vertrags nur erforderlich, wenn es hierdurch zu einer Änderung bei der Vergütungshöhe kommt. Erforderliche Änderungen des Vertrags werden von der Einrichtung dargestellt und begründet.

b) Allgemeine Entgeltveränderung aufgrund einer geänderten Berechnungsgrundlage

Die Entgelte in Heimen unterliegen einer Preisentwicklung, da sich die Berechnungsgrundlage regelmäßig verändert (z. B. durch veränderte Lohnkosten, Energiekosten, Lebensmittelkosten, Gebäudesanierung). Die allgemeine Entgeltveränderung betrifft alle Bewohner des jeweiligen Leistungsbereiches. Sie muss allen Bewohnern mindestens vier Wochen im Voraus angekündigt werden. In der Regel liegt einem Anstieg des Heimentgeltes eine Verteuerung der Personal- und Sachkosten zugrunde, die sich auf die Pflegevergütung bzw. das

Entgelt für Unterkunft und Verpflegung erhöhend auswirkt. Hintergrund ist, dass die Entgeltbestandteile, einschließlich der Vergütungszuschläge, in periodischen Abständen zwischen dem Seniorenheim und den Pflegekassen bzw. Sozialhilfeträgern neu verhandelt werden. Das Ergebnis dieser Pflegesatzverhandlungen, die Entgeltvereinbarungen, sind für das Seniorenheim sowie für die in dem Heim versorgten Bewohner und deren Kostenträger nach dem SGB XI und SGB XII unmittelbar verbindlich. Das Heimentgelt muss für alle Bewohner entsprechend angepasst werden. Das Entgelt für Investitionsaufwendungen kann seinerseits angepasst werden, wenn die Zustimmung der zuständigen Landesbehörde (gegenwärtig der Regierung von Oberbayern) vorliegt.

IX. Ergebnis der letzten Qualitätsprüfung durch den MDK

Der Medizinische Dienst der Krankenkassen (MDK) prüft in regelmäßigen Abständen die Qualität der stationären Einrichtungen. Hierbei handelt es sich um eine stichtagsbezogene Prüfung. Das aktuelle Ergebnis der Qualitätsprüfung des MDK gemäß § 115 SGB XI finden Sie als Aushang im Erdgeschoss des Seniorenheimes. Nähere Informationen zu den Prüfungen und zum Prüfungsergebnis erhalten Sie bei der Pflegedienst- und Heimleitung.

X. Ihre Beratungsmöglichkeiten

Das Pflege- und Wohnqualitätsgesetz sieht vor (Art. 6 Nr. 2 PflWoqG), dass die Bewohner auf vorhandene Beratungs- und Beschwerdestellen hingewiesen werden. Auch dieser Verpflichtung folgen wir gerne und möchten Ihnen dazu folgende Hinweise geben.

Wenn Sie Fragen haben, so können Sie sich jederzeit vertrauensvoll an unsere Mitarbeiter der Pflegestation, insbesondere an die **Heimleitung Herrn Richard Nikol** oder an die **Pflegedienstleitung Frau Sybille Walk** wenden.

Sie können sich mit Ihrem Anliegen selbstverständlich gerne auch direkt an die Leitung der Seniorenheime der Kliniken im Naturpark Altmühltal wenden:

Herrn Marco Fürsich

Geschäftsführer
Kliniken im Naturpark Altmühltal
Grabmannstr. 9, 85072 Eichstätt
(08421) 601-5500, Fax (08421) 601-5533
marco.fuersich@klinikallianz.com

Herr Josef Schmid

QM Altenpflege
Kliniken im Naturpark Altmühltal
Grabmannstr. 9, 85072 Eichstätt
(08421) 601-9198, Fax (08421) 601-5533
josef.schmid@klinikallianz.com

Folgende **Behörden und Institutionen** außerhalb unseres Seniorenheimes sind ebenfalls zu Ihrer Information und Beratung verpflichtet:

Heimaufsicht FQA Landratsamt Eichstätt

Bahnhofstr. 16, 85101 Lenting
Tel. (08421) 70-419, birgit.loeffler@lra-ei.bayern.de

Insbesondere bei Leistungsfragen können ebenfalls Ansprechpartner sein:

Ihre **Pflegeversicherung** oder

die **Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern**

Pflegekasse bei der AOK Bayern

Zentrale Kulmbach

Pestalozzistr. 8, 95326 Kulmbach

Tel. (09221) 945-0, Fax (09221) 945-150 sowie

der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK)

Münchenerstr. 97 a, 85051 Ingolstadt

Tel. (0841) 97319-0, Fax (0841) 97319-50

Wenn Sie mit unseren Leistungen nicht zufrieden sind oder Anregungen haben, dann wenden Sie sich bitte entweder an einen Mitarbeiter Ihres Vertrauens oder direkt an die Pflegedienst- bzw. Heimleitung. Ihre Hinweise sind uns wichtig und wir werden selbstverständlich jeder Anregung und jeder Beschwerde nachgehen.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, für Beschwerden und Anregungen den „Kummerbriefkasten“ zu nutzen, der vor der Verwaltung angebracht ist und regelmäßig geleert wird. Die weitere Organisation unseres Beschwerdemanagements finden Sie in unseren qualitätssichernden Unterlagen beschrieben.

Zusätzlich stehen Ihnen die bereits oben bei den Beratungsmöglichkeiten genannten Behörden und Institutionen als Ansprechpartner zur Verfügung.

Bewohnervertretung/Bewohnerfürsprecher

Ein weiterer Ansprechpartner in der Einrichtung ist für Sie die Bewohnervertretung bzw. der Bewohnerfürsprecher. Die aktuellen Mitglieder der Bewohnervertretung bzw. den Bewohnerfürsprecher finden Sie unter Nr. 1 Ziffer 6 dieses Schreibens, können Sie dem „Schwarzen Brett“ entnehmen oder in der Heimverwaltung erfragen.

In jedem Heim wird gemäß Art. 9 PflWoqG eine Bewohnervertretung gewählt oder ersatzweise ein Bewohnerfürsprecher bestellt. Über die Bewohnervertretung / den Bewohnerfürsprecher können die Bewohner bei verschiedenen Angelegenheiten des Heimes mitwirken. Die Bewohner haben ein Recht auf eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit der Bewohnervertretung / dem Bewohnerfürsprecher. Die Zusammenarbeit soll von dem Bemühen um gegenseitiges Vertrauen und Verständnis zwischen Bewohnern, Leitung und Träger bestimmt sein.

Die Bewohnervertretung kann aus Bewohnern, deren Angehörigen oder sonstigen Vertrauenspersonen, Mitgliedern von örtlichen Seniorenvertretungen sowie von der Heimaufsicht vorgeschlagenen Personen bestehen. Sie soll mindestens einmal im Jahr eine Bewohnerversammlung durchführen.

Die Bewohnervertretung hat u. a. folgende Aufgaben:

1. Maßnahmen des Heimbetriebes, die den Bewohnern des Heims dienen, bei dem Leiter oder dem Träger des Heims zu beantragen,
2. Anregungen, Beschwerden von Bewohnern entgegenzunehmen und erforderlichenfalls durch Verhandlungen mit dem Leiter oder in besonderen Fällen mit dem Träger auf ihre Erledigung hinzuwirken,
3. die Eingliederung der Bewohner zu fördern,
4. den Bewohnern einen Tätigkeitsbericht zu erstatten.

Darüber hinaus wirkt die Bewohnervertretung bei Entscheidungen der Leitung oder des Trägers in folgenden Angelegenheiten mit:

1. Aufstellung oder Änderung der Musterverträge für Bewohner und der Heimordnung,
2. Maßnahmen zur Verhütung von Unfällen,
3. Änderung der Heimentgelte,
4. Planung oder Durchführung von Veranstaltungen,
5. Freizeitgestaltung,
6. Unterkunft, Betreuung und Verpflegung,
7. Erweiterung, Einschränkung oder Einstellung des Heimbetriebes,
8. Zusammenschluss mit einem anderen Heim,
9. Änderung der Art und des Zweckes des Heims oder seiner Teile,
10. umfassende bauliche Veränderungen oder Instandsetzungen des Heims,
11. Sicherung und Weiterentwicklung einer angemessenen Qualität der Betreuung im Heim,
12. Leistungs-, Vergütungs-, Qualitäts- und Prüfungsvereinbarungen.

Das Wahlverfahren für die Bewohnervertretung sowie die Anzahl der Mitglieder bzw. das Verfahren zur Bestellung eines Bewohnerfürsprechers ist gegenwärtig in der Heimitwirkungsverordnung und wird künftig in der Rechtsverordnung nach Art. 25 Abs. 1 Nr. 3 PflWoqG geregelt. Diese kann auf Wunsch in der Verwaltung eingesehen werden.

**Sehr geehrte Interessenten,
liebe Angehörige,**

wir möchten gerne, dass Sie sich bei uns wohl fühlen. Dies ist uns ein wichtiges Anliegen und wir bitten Sie, uns Ihre Wünsche, Anregungen und ggf. Beschwerden auch unverzüglich mitzuteilen. Wir werden versuchen, Ihren Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten.

Allerdings werden wir bei Ihren Wünschen auch mal an die Grenze unserer Möglichkeiten kommen. Wir bitten Sie schon jetzt um Verständnis dafür, sind uns aber sicher, dass wir im gemeinsamen Bemühen eine gute Lösung für fast alle Probleme finden werden.

Wir freuen uns, wenn Sie unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen möchten. Herzlichen Dank dafür - und sollten Sie bald bei uns einziehen, schon jetzt ein herzliches Willkommen!

Mit freundlichen Grüßen

Richard Nikol
Heimleitung