

---

# Hospizvertrag Lukas Hospiz Herne



*„Es geht nicht darum,  
dem Leben mehr Tage,  
sondern den Tagen  
mehr Leben zu geben.“*

*Cicely Saunders*

## Präambel

Das Lukas Hospiz Herne bietet ein Begleitangebot für Sterbende und für die ihnen Nahestehenden – ohne Ansehen der Person oder der finanziellen Möglichkeiten

Aus dem christlichen Menschenbild der Verantwortlichen wächst die Partnerschaft mit dem Nächsten, der bewusste Umgang mit Grenzen, die Achtung der Würde, der Individualität und der Unverfügbarkeit des Menschen

Zwischen der **Katholischen Hospiz GmbH Rhein Ruhr**

als Trägerin des **Lukas Hospizes**, Jean-Vogel-Straße 43, 44625 Herne

vertreten durch die Hospizleitung

- nachstehend „Einrichtung“ genannt -

u n d

Frau / Herrn .....

bisher wohnhaft in .....

- nachstehend „Hospizgast“ genannt -

vertreten durch.....

(rechtliche Betreuerin oder rechtlicher Betreuer/  
Bevollmächtigte oder Bevollmächtigter)

wird mit Wirkung vom ..... auf unbestimmte Zeit folgender

V e r t r a g

über den stationären Aufenthalt im Lukas Hospiz geschlossen.

## § 1 Einrichtungsträger

- (1) Die Katholische Hospiz GmbH Rhein Ruhr ist ein als gemeinnützig anerkannter Rechtsträger mit dem Sitz in Herne.

Katholische Hospiz GmbH Rhein-Ruhr, Hospitalstr. 19, 44649 Herne.

- (2) Der Hospizgast erkennt die Grundrichtung und die Konzeption des Lukas Hospizes als palliative care Einrichtung an. Palliative care Einrichtungen sind keine Krankenhäuser. Die medizinische Behandlung soll sich auf die Schmerztherapie und Symptomkontrolle beschränken.
- (3) Der Hospizgast bestätigt, dass er vor Vertragsabschluss über die Regelungen dieses Vertrages ausführlich informiert wurde.

## § 2 Vertragsgrundlagen

- (1) Die vorvertraglichen Informationen der Einrichtung nach § 3 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG) sind Vertragsgrundlage, dazu gehören insbesondere die Darstellung der Wohn- und Gebäudesituation, die Konzeption, die Darstellung der Entgelte und der palliativ-pflegerischen, palliativ-medizinischen und therapeutischen Versorgungsleistungen, der psychosozialen Begleitung sowie die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen.
- (2) Weitere Vertragsgrundlagen sind die Rahmenvereinbarung nach § 39 a Abs. 1 Satz 4 SGB V über Art und Umfang sowie Sicherung der Qualität der stationären Hospizversorgung und der Rahmenvertrag nach § 75 SGB XI zur Kurzzeitpflege und vollstationären Pflege (NRW), soweit dessen Anwendung nicht durch die Besonderheiten der stationären Hospizversorgung ausgeschlossen ist oder in der Rahmenvereinbarung nach § 39 a SGB V keine Abweichungen beschrieben sind, die Bedarfssatzvereinbarung sowie der Versorgungsvertrag gemäß § 39 a SGB V i.V.m. § 72 SGB XI in der jeweils gültigen Fassung. Soweit sie diesem Vertrag nicht in der Anlage beigelegt sind, werden sie von der Einrichtung zur Verfügung gestellt.

## § 3 Leistungen der Einrichtung

- (1) Die Einrichtung erbringt dem Hospizgast folgende Leistungen:
  - a) Unterkunft in einem Einzelzimmer mit zugeordnetem Sanitärbereich.

Das Zimmer ist ausgestattet mit

- einem elektrischen Pflegebett
- einem Schrank
- einem Tisch
- einem Stuhl und Sessel
- einem Telefon
- einem Fernsehgerät
- einem Kühlschrank

Zugeordnet ist auf Wunsch ein Zimmer für Angehörige zur freien Verfügung des Hospizgastes. Die Benutzung über Nacht ist der Hospizleitung anzuzeigen. Eine Berechnung von Kosten erfolgt nicht.

b) Verpflegung in folgendem Umfang:

- Normalkost: Frühstück  
Mittagessen  
Nachmittagskaffee  
Abendessen  
Zwischenmahlzeiten
- Bei Bedarf: leichte Vollkost, Wunschkost oder Diätkost nach ärztlicher Anordnung

sowie eine ausreichende jederzeit erhältliche Getränkeversorgung (Kaffee, Tee, Mineralwasser und Saft)

Nicht eingenommene Mahlzeiten können nicht verrechnet werden. Die Kalkulation der Kosten für Lebensmittel im Pflegesatz ergibt sich aus den Durchschnittskosten aller Hospizgäste.

- c) Dem Bedarf sowie dem Gesundheitszustand des Hospizgastes entsprechende palliativ-pflegerische und palliativ-medizinische Versorgung nach den allgemein anerkannten Erkenntnissen der Pflegewissenschaften sowie dem aktuellen Stand des Wissens in Palliative Care gemäß § 3 der Rahmenvereinbarung nach § 39a Abs. 1 Satz 4 SGB V soweit sie nicht von Ärzten durchgeführt wird
- d) Psychosoziale Begleitung  
Auf Wunsch werden Seelsorger jeder Konfession zur Betreuung des Hospizgastes vermittelt.
- e) Therapeutische Angebote
- f) Regelmäßige Reinigung des überlassenen Wohnraumes und Sonderreinigung bei Bedarf.
- g) Überlassung, Reinigung und Instandhaltung von Bettwäsche und Handtüchern.
- h) In Ausnahmefällen und nach Rücksprache mit der Hospizleitung Waschen und Bügeln/Mangeln der waschmaschineneigneten Wäsche/Bekleidung gegen eine Aufwandspauschale. Die chemische Reinigung von Kleidungsstücken wird dem Hospizgast separat in Rechnung gestellt.
- i) Haustechnik und Verwaltung der Telefonanschlüsse. Gebühren für abgehende Telefongespräche werden nicht berechnet.
- j) Unterstützung des Hospizgastes und seiner Angehörigen bei Fragen der Kostenberechnung und im Umgang mit Kassen und Behörden.
- k) Bereitstellung von Inkontinenzmitteln, soweit erforderlich und von der Krankenversicherung nicht zur Verfügung gestellt.

(3) Die Gemeinschaftsräume und -einrichtungen stehen dem Hospizgast und den Zugehörigen zur Mitbenutzung zur Verfügung.

(4)  Es werden keine Schlüssel übergeben

Die Einrichtung übergibt dem Hospizgast folgende Schlüssel:

Zimmer-Nr.: ..... Stück: .....

Zimmer-Nr.: ..... Stück: .....

Die Anfertigung weiterer Schlüssel darf nur die Einrichtungsleitung veranlassen.

Der Verlust von Schlüsseln ist umgehend der Einrichtungsleitung zu melden; die Ersatzbeschaffung erfolgt durch die Einrichtungsleitung, bei Verschulden des Hospizgastes auf seine Kosten. Alle Schlüssel sind Eigentum der Einrichtung. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses im beiderseitigen Einvernehmen oder durch Kündigung hat der Hospizgast die Schlüssel vollzählig an die Einrichtungsleitung zurückzugeben.

(5) Es gilt die freie Arzt- und Apothekenwahl. Auch Anbieter anderer Leistungen z. B. Physiotherapie, Ergotherapie sind frei wählbar. Bei Bedarf ist das Lukas Hospiz bei der Vermittlung ärztlicher und sonstiger Leistungen behilflich.

(6) Die Angehörigen und Bezugspersonen des Hospizgastes werden nach Möglichkeit in die Pflege und Begleitung mit einbezogen und angeleitet.

## **§ 4 Zusatzleistungen gem. § 88 SGB XI**

(1) Der Hospizgast und die Einrichtung können die Erbringung besonderer Komfortleistungen bei Unterkunft und Verpflegung sowie zusätzliche pflegerisch-betreuende Leistungen im Sinne des § 88 SGB XI vereinbaren. Die von der Einrichtung angebotenen Zusatzleistungen und deren Entgelte ergeben sich aus der Anlage 1.

(2) Wird eine vereinbarte Zusatzleistung nicht in Anspruch genommen, so kann das Entgelt nur ermäßigt werden, wenn dadurch bei der Einrichtung eine Kostenersparnis eintritt.

## **§ 5 Sonstige Leistungen**

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

(2) Wird eine sonstige Leistung nicht in Anspruch genommen, so kann das Entgelt nur ermäßigt werden, wenn dadurch eine Kostenersparnis eintritt.

(3) Die Übernachtung und Verpflegung von Angehörigen und sonstigen Bezugspersonen ist – auf Wunsch des Hospizgastes und sofern Kapazitäten vorhanden sind, in der Einrichtung kostenfrei möglich.

## § 6 Leistungsentgelt

- (1) Das Entgelt für die Leistungen gem. § 3 richtet sich nach den mit den Kostenträgern (zuständigen Kranken - und Pflegekassen sowie Sozialhilfeträgern) getroffenen Bedarfssatzvereinbarungen.
- (2) Der tagesbezogene Bedarfssatz beträgt abzüglich des von der Einrichtung zu tragenden Eigenanteils bei monatlicher Abrechnung im Rahmen dieses Vertrages:

321,63 €

Davon trägt das Hospiz lt. Gesetz den Trägeranteil von 5% =

16,08 €

Der Aufnahme- und Entlassungstag werden jeweils als 1 Abrechnungstag berechnet.

Darin enthalten ist die Vergütung der nach dem Versorgungsvertrag gemäß § 39 a SGB V i.V.m. § 72 SGB XI zu erbringenden Leistungen, insbesondere die Aufwendungen für:

- i) Unterkunft und Verpflegung
- ii) palliativ-pflegerische und palliativ-medizinische Versorgung gemäß § 3 Abs. 1 c) dieses Vertrages
- iii) psychosoziale Begleitung gemäß § 3 Abs. 1 d) dieses Vertrages
- iv) weitere therapeutische Angebote gemäß § 3 Abs. 1 e) dieses Vertrages
- v) die Betriebsverwaltung und die durch öffentliche Förderung nicht gedeckten, förderfähigen Investitionsaufwendungen.

Wir rechnen die Kosten monatlich mit dem Kostenträger i. d. Regel die Krankenkasse ab. Der Anteil der Pflegeversicherung für den gewährten Pflegegrad wird intern von der Krankenkasse verrechnet und nicht separat ausgewiesen.

- (3) Soweit von öffentlichen Leistungsträgern die nach der Rahmenvereinbarung nach § 39a SGB V zuschussfähigen Kosten nicht übernommen werden, ist der Hospizgast verpflichtet, die Kosten für die Leistungen selbst zu tragen.

## § 7 Kündigung der Zusatz- und sonstigen Leistungen

- (1) Der Hospizgast kann vereinbarte Zusatz- und sonstige Leistungen jederzeit kündigen.
- (2) Hierbei hat der Hospizgast die der Einrichtung bis zum Eingang der Kündigung bereits entstandenen Aufwendungen zu erstatten.
- (3) Die Einrichtung kann vereinbarte Zusatz- und sonstige Leistungen mit einer Frist von vier Wochen kündigen.

## § 8 Fälligkeit und Abrechnung

- (1) Die Einrichtung rechnet den tagesbezogenen Bedarfssatz gegenüber der Krankenkasse ab. Die Rechnungstellung gegenüber der Krankenkasse gilt zugleich als Rechnungstellung gegenüber der Pflegekasse. Der Hospizgast wird über die übernommenen Entgelte informiert.
- (2) Soweit von öffentlichen Leistungsträgern die nach der Rahmenvereinbarung nach § 39a SGB V zuschussfähigen Kosten nicht übernommen werden, rechnet die Einrichtung das Leistungsentgelt gemäß § 6 Abs. 4 dieses Vertrages gegenüber dem Hospizgast ab. Das Leistungsentgelt ist dann innerhalb einer Woche nach Rechnungsstellung fällig, es ist auf das Konto des Einrichtungsträgers

Kontoinhaber:	Lukas Hospiz Herne
Bank:	Bank für Kirche und Caritas
BIC:	GENODEM1BKC
IBAN:	DE20 4726 0307 0012 7802 00

zu überweisen.

Abweichende Bestimmungen und Vereinbarungen mit den Kostenträgern bleiben unberührt.

## § 9 Mitwirkungspflichten

Der Hospizgast ist zur Vermeidung von ansonsten möglicherweise entstehenden rechtlichen und finanziellen Nachteilen gehalten, die erforderlichen Anträge zu stellen und die notwendigen Unterlagen vorzulegen (z.B. Bestätigung des Haus- bzw. Krankenhausarztes über die Notwendigkeit der stationären Hospizversorgung, Begutachtung durch den MDK, Antrag auf vollstationäre Hospizleistungen an die Krankenkasse, Antrag für Leistungen nach SGB XI, SGB XII). Bei fehlender oder falscher Information der Einrichtung oder der Kostenträger drohen dem Hospizgast ansonsten Regresse.

## § 10 Eingebrachte Sachen

- (1) Im Einvernehmen mit der Einrichtungsleitung kann der Hospizgast Möbel und andere Einrichtungsgegenstände in sein Zimmer einbringen.
- (2) Persönliche Gegenstände des Hospizgastes können außerhalb der zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten nur aufgrund einer besonderen Vereinbarung untergebracht werden.
- (3) Wertgegenstände können nach Möglichkeit und besonderer Vereinbarung von der Einrichtung in Verwahrung genommen werden. Eine Verwahrung in gesonderten Schließfächern ist möglich.
- (4) Für die Verwendung und Instandhaltung persönlichen Eigentums ist der Hospizgast selbst verantwortlich.

## **§ 11 Tierhaltung**

Die Haltung von Kleintieren ist möglich. Sie bedarf der vorherigen Zustimmung der Einrichtungsleitung.

## **§ 12 Haftung**

- (1) Hospizgast und Einrichtung haften einander für Sachschäden im Rahmen dieses Vertrages nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung für Sachschäden aufgrund einfacher Fahrlässigkeit bei der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten bleibt unberührt. Im Übrigen bleibt es dem Hospizgast überlassen, eine Sachversicherung abzuschließen.
- (2) Für Personenschäden wird im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen gehaftet. Das gilt auch für sonstige Schäden.

## **§ 13 Datenschutz**

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

## **§ 14 Recht auf Beratung und Beschwerde, Teilnahme an der außergerichtlichen Streitbeilegung**

- (1) Der Hospizgast hat das Recht, sich bei der Einrichtung und den in der Anlage 6 genannten Stellen beraten zu lassen und sich dort über Mängel bei Erbringung der im Vertrag vorgesehenen Leistungen zu beschweren.
- (2) Der Hospizgast hat Anspruch darauf, dass die Einrichtung das von der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes NRW für ihre Mitglieder in einer Selbstverpflichtung festgelegte interne und externe Beschwerdemanagement gewährleistet. Die Selbstverpflichtungserklärung ist Bestandteil dieses Vertrages und als Anlage 7 beigefügt.
- (3) An dem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) bei zivilrechtlichen Streitigkeiten aus diesem Vertrag nimmt die Einrichtung teil/nicht teil. Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle richtet sich nach Anlage 6.
- (4) Die Rechte nach § 10 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) in Hinblick auf die Kürzung des Entgeltes bei Nicht- oder Schlechtleistung bleiben unberührt.

## § 15 Besondere Regelungen für den Todesfall

(1) Im Falle des Todes des Hospizgastes sind zu benachrichtigen:

1. Herr/Frau.....  
(Name, Vorname)

.....  
.....  
(Anschrift, Telefon, Telefax und E-Mail)

2. Herr/Frau.....  
(Name, Vorname)

.....  
.....  
(Anschrift, Telefon, Telefax und e-mail)

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

Unbeschadet einer etwaigen letztwilligen Verfügung oder der gesetzlichen Erbfolge soll der Besitz des Hospizgastes an

Herrn/Frau .....

in .....

oder im Verhinderungsfalle an

Herrn/Frau .....

in .....

ausgehändigt werden.

## § 16 Vertragsdauer

(1) Der Vertrag ist auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und endet durch Kündigung oder mit dem Tod des Hospizgastes.

(2) Mit Beendigung des Vertrages ist die Unterkunft geräumt an die Einrichtung zu übergeben.

## § 17 Kündigung durch den Hospizgast

- (1) Der Hospizgast kann den Vertrag spätestens am dritten Werktag eines Kalendermonats zum Ablauf desselben Monats schriftlich kündigen.
- (2) Innerhalb von zwei Wochen nach Beginn des Vertragsverhältnisses kann der Hospizgast jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Wird dem Hospizgast erst nach Beginn des Vertragsverhältnisses eine Ausfertigung des Vertrages ausgehändigt, kann der Hospizgast auch noch bis zum Ablauf von zwei Wochen nach der Aushändigung kündigen.
- (3) Der Hospizgast kann den Vertrag aus wichtigem Grund jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn ihm die Fortsetzung des Vertrages bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zuzumuten ist.

## § 18 Kündigung durch die Einrichtung

- (1) Die Einrichtung kann den Vertrag nur aus wichtigem Grund kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform und ist zu begründen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
  1. die Einrichtung den Betrieb einstellt, wesentlich einschränkt oder in seiner Art verändert und die Fortsetzung des Vertrags für die Einrichtung eine unzumutbare Härte bedeuten würde,
  3. der Hospizgast seine vertraglichen Pflichten schuldhaft so gröblich verletzt, dass der Einrichtung die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann, oder
  4. der Hospizgast
    - a) für zwei aufeinanderfolgende Termine mit der Entrichtung des Entgelts oder eines Teils des Entgelts, der das Entgelt für einen Monat übersteigt, im Verzug ist oder
    - b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung des Entgelts in Höhe eines Betrages in Verzug gekommen ist, der das Entgelt für zwei Monate erreicht.
- (2) Die Einrichtung kann aus dem Grund des Abs. 1 Satz 3 Nr. 3 nur kündigen, wenn sie zuvor dem Hospizgast unter Hinweis auf die beabsichtigte Kündigung erfolglos eine angemessene Zahlungsfrist gesetzt hat. Ist der Hospizgast in den Fällen des Abs.1 Satz 3 Nr. 3 mit der Entrichtung des Entgelts für die Überlassung von Wohnraum in Rückstand geraten, ist die Kündigung ausgeschlossen, wenn die Einrichtung vorher befriedigt wird. Die Kündigung wird unwirksam, wenn die Einrichtung bis zum Ablauf von zwei Monaten nach Eintritt der Rechtshängigkeit des Räumungsanspruchs hinsichtlich des fälligen Entgelts die Einrichtung befriedigt wird oder eine öffentliche Stelle sich zur Befriedigung verpflichtet.

- (3) In den Fällen des Abs. 1 Satz 3 Nr. 2 und 3 kann die Einrichtung den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Im Übrigen ist eine Kündigung bis zum dritten Werktag eines Kalendermonats zum Ablauf des nächsten Monats zulässig.

## **§ 19 Nachweis von Leistungersatz und Übernahme der Umzugskosten**

- (1) Hat der Hospizgast nach § 17 Abs. 3 aufgrund eines von der Einrichtung zu vertretenden Kündigungsgrundes gekündigt, ist die Einrichtung dem Hospizgast auf dessen Verlangen zum Nachweis eines angemessenen Leistungersatzes zu zumutbaren Bedingungen und zur Übernahme der Umzugskosten in angemessenem Umfang verpflichtet. § 115 Abs. 4 SGB XI bleibt unberührt.
- (2) Hat die Einrichtung nach § 18 Abs. 1 Satz 1 aus den Gründen des § 18 Abs. 1 Satz 3 Nr. 1 gekündigt, so hat sie dem Hospizgast auf dessen Verlangen einen angemessenen Leistungersatz zu zumutbaren Bedingungen nachzuweisen. Die Einrichtung hat auch die Kosten des Umzugs in angemessenem Umfang zu tragen.
- (4) Der Hospizgast kann den Nachweis eines angemessenen Leistungersatzes zu zumutbaren Bedingungen nach Abs. 1 auch dann verlangen, wenn er noch nicht gekündigt hat.

Herne , den .....

.....  
Lukas Hospiz

.....  
Hospizgast

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



## Anlage 2

Name, Vorname:.....

### Einwilligung zur Datenweitergabe

Ich bin einverstanden, dass

**die behandelnden Ärzte**

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

zum Zweck der gesundheitlichen Versorgung erhalten;

**der Medizinische Dienst der Krankenkassen**

Einsicht in die Pflegedokumentation und deren Aktualisierung

zum Zweck der Begutachtung der Pflegebedürftigkeit erhält;

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

Beobachtungsdaten aus dem Pflegebericht und deren Aktualisierung mündlich mitgeteilt werden

zum Zweck der therapeutischen Behandlung.

---

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

---

Ort, Datum                      Unterschrift des Hospizgastes

---

Ort, Datum                      Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

### Anlage 3

Name, Vorname:.....

#### Einwilligung zur Datenweitergabe zu Abrechnung

Ich bin einverstanden, dass folgende Daten:

Name, Vorname, Geburtsname, Geburtsdatum, Geburtsort, Familienstand, letzter Wohnort, Angehörige /Betreuer ggfls. mit Wirkungskreisen, Aufnahmedatum, Versicherungsnummer, Auszug oder Abwesenheiten, Pflegegrad, Zimmerart, Aktenzeichen

und deren Aktualisierung

zum Zweck der Abrechnung

an folgende Personen bzw. Institutionen widerruflich weitergegeben werden:

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

---

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

---

Ort, Datum                      Unterschrift des Hospizgastes

---

Ort, Datum                      Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

## Anlage 4

### Recht auf Beratung und Beschwerde, Teilnahme an der außergerichtlichen Streitbeilegung

- Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, können Sie sich an die Hospizleitung und deren Stellvertretung wenden. Diese ist zu erreichen unter folgender Adresse: Jean-Vogel-Strasse 43, 44625 Herne, Zimmer-Nr.: 01, Tel-Nr.: 02323/22971-11.
  
- Selbstverständlich haben Sie auch die Möglichkeit, Ihre Beratungswünsche und Beschwerden unmittelbar an den Träger der Einrichtung zu richten. Dieser ist unter folgender Anschrift zu erreichen:  
Kath. Hospiz GmbH Rhein Ruhr, Hospitalstr. 19, 44649 Herne, Geschäftsführer Theo Freitag, Tel-Nr.: 02325 986-2610 (Sekretariat der Geschäftsführung)
  
- Nachfolgend sind einige Anschriften und Telefonnummern von Institutionen aufgeführt, an die Sie sich auch wenden können:
  1. Zuständiger Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege:  
  
Caritasverband des Erzbistums Paderborn, Am Stadelhof 15, 33098 Paderborn  
Tel-Nr.: 05251 2090, Telefax: 05251 209-202.
  
  2. Zuständige Behörde nach WTG (Heimaufsicht):  
  
Stadt Herne – Fachbereich Soziales,  
Aufsicht für Betreuungseinrichtungen  
Tel-Nr.: 02323 163268 oder 02323 163280
  
  3. Zuständige Vertrauensperson (interne Beschwerdestelle)  
  
Herr Wolf Eckert Tel-Nr.: **02323 451394**  
Ansprechpartner im Hospiz freitags von 9:00 bis 13:00 Uhr.
  
  4. Anschrift der örtlichen Verbraucherberatung:  
  
Verbraucherzentrale in Düsseldorf:  
Verbraucherzentrale in NRW, Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf,  
Tel.: 0211/3809-0, Fax: 0211/3809-172.
  
- Zuständige Stelle für Angelegenheiten der außergerichtlichen Streitbeilegung ist das Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl ([www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de))

## Anlage 5

### **Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen für internes und externes Beschwerdemanagement**

Klientinnen und Klienten haben ein Recht, sich zu beschweren. In unseren Einrichtungen und Diensten sind Beschwerden jederzeit willkommen. Sie sind eine Chance zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Leistungen.

1. Einrichtungen und Dienste legen die Grundsätze ihres Beschwerdemanagements fest und stellen sie Klientinnen und Klienten zur Verfügung.
2. Die Einrichtungen und Dienste verpflichten sich, Beschwerden zu dokumentieren, innerhalb von 7 Werktagen darauf zu reagieren und gemeinsam mit dem Beschwerdeführer nach Lösungen zu suchen.
3. Die Einrichtungen und Dienste teilen den Klientinnen und Klienten Anschriften interner und externer Ansprechpartner mit, wie z. B.
  - a. Beschwerdestelle des Trägers
  - b. Beirat bzw. Vertrauensperson nach dem Wohn- und Teilhabegesetz
  - c. Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege
  - d. Ombudsfrau/-mann der Kommune oder des Kreises
  - e. Zuständige Behörde nach dem Wohn- und Teilhabegesetz
  - f. Zuständige Pflegekasse/Sozialhilfeträger
  - g. Örtliche Verbraucherberatung.
4. Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege verpflichten sich,
  - a. die Beschwerdekultur in den Einrichtungen und Diensten zu fördern,
  - b. im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Aufgaben zu beraten, zu vermitteln und in strittigen Fällen zu moderieren, soweit dies gewünscht wird,
  - c. in den Musterverträgen der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege den Klientinnen und Klienten einen Rechtsanspruch auf Einhaltung dieser Selbstverpflichtung einzuräumen.

## Anlage 6 zum Vertrag für vollstationäre Hospize vom 01.01.2018

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie haben gem. § 312g BGB das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

(genaue Bezeichnung der Einrichtung, Anschrift, Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mailadresse)

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. per Telefon, ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular (Anlage 9 zu diesem Vertrag) verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Leistung zu zahlen. Grundlage für die Berechnung des Wertersatzes sind die vertraglich vereinbarten Entgelte.

#### Erklärung

Ich habe die Belehrung über das Widerrufsrecht zur Kenntnis genommen.

Nach erfolgter Belehrung über die Voraussetzungen des Widerrufsrechts fordere ich von der Einrichtung, die Leistungen sofort und damit vor Ablauf der Widerrufsfrist zu erbringen.

---

Ort, Datum                      Unterschrift des Hospizgastes

---

Ort, Datum                      Unterschrift der Betreuerin/des Betreuers

## **Anlage 7 zum Vertrag vollstationäre Hospize vom 01.01.2018**

### Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück per Post oder Fax oder schreiben uns eine E-Mail

An das  
Lukas Hospizes, Jean-Vogel-Straße 43, 44625 Herne

Hiermit widerrufe ich den von mir mit Ihnen abgeschlossenen Vertrag vom

\_\_\_\_\_.

Name des Hospizgastes \_\_\_\_\_

Anschrift \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datum

Unterschrift