

<p>CQM Mit Menschen. Für Menschen. Caritas Gelsenkirchen</p>	<p>CQM-Handbuch</p>	<p>Geltungsbereich Fachbereich stationäre Altenhilfe - stationäre Seniorenhilfe Einrichtungen</p>
<p>Kapitel 2.0</p>		

2.3.0 Informationen gemäß § 3 Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG)

Sehr geehrte Damen und Herren,
nach dem oben genannten Gesetz müssen wir Ihnen, bevor Sie sich für unsere Einrichtung entscheiden, unsere Leistungen beschreiben und Sie auf mögliche Entgeltänderungen hinweisen. Dies tun wir selbstverständlich gerne.

Ihr Privatbereich

Die Appartements/Zimmer liegen über den gesetzlich geforderten Mindestgrößen. Sie sind möbliert mit Pflegebett und Nachttisch. Teilweise ausgestattet sind sie mit Bad und WC. Die Appartements/Zimmer haben standardmäßig einen Telefonanschluss (muss über die Telekom freigeschaltet werden), Hausnotrufanlage und Satelliten- bzw. Kabelanschluss; ggf. können Kleiderschrank, Tisch und Stühle zur Verfügung gestellt werden.
Die Appartements/Zimmer haben zum Teil Gemeinschafts- oder Einzelbalkone, einige haben Französische Fenster.

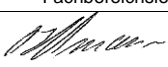
Gemeinschaftsräume

Ihnen stehen Räume zur Begegnung und Teilnahme am Gemeinschaftsleben der Einrichtungen zur Verfügung. Für die Nutzung dieser Räume, Einrichtungen und Anlagen wird kein gesondertes Entgelt verlangt. In den Einrichtungen selbst oder in direkter Nachbarschaft finden Sie

- den Speisesaal und das Café,
- Veranstaltungs-, Aufenthaltsraum und Kapelle,
- Terrassen bzw. Balkone,
- Grünanlagen mit Sitzgelegenheiten zum Verweilen,
- Frisörsalon

Leistungen der Hauswirtschaft

Die Mitarbeiter der Hauswirtschaft sind mit verantwortlich für die Gestaltung einer wohnlichen Atmosphäre, für die Raumpflege, für die Beratung in hauswirtschaftlichen Angelegenheiten sowie für die Wäscheversorgung. Bei der Reinigung der Wohnräume wird auf Ihre Bedürfnisse Rücksicht genommen. Bettwäsche, Waschlappen und Handtücher erhalten Sie von uns. Privatwäsche wird von uns gekennzeichnet. Bitte geben Sie alle Kleidungsstücke vor der ersten Nutzung zur Kennzeichnung bei unseren Hauswirtschafts- oder Pflegemitarbeitern ab. Die Reinigung der persönlichen Wäsche wird maschinell vorgenommen. Die Wäsche muss waschmaschinen- und trocknergeeignet sein. Eine chemische Reinigung erfolgt nicht, kann aber durch uns vermittelt werden.

Freigabe		Bearbeitung	Version	Gültig ab	Gültig bis	Seite
Fachbereichsleitung	Qualitätsbeauftragter	PDL	3	07.03.2017	06.03.2019	1
 Hr. Kuhlmann	M. Szymendera Hr. Kuhlmann					von 6

Leistungen der Küche

Aufgabe der Mitarbeiter der Küche ist es, Mahlzeiten nach ernährungswissenschaftlichen Erkenntnissen unter Berücksichtigung Ihrer Wünsche und Bedürfnisse zu bereiten und so zu präsentieren und zu servieren, dass Sie in einer kultivierten Atmosphäre Ihre Mahlzeiten einnehmen können. Bei Behinderung und Krankheit wird auf besondere Bedürfnisse Rücksicht genommen und Ihren Fähigkeiten und Gewohnheiten Rechnung getragen. Unsere Küchenleitung ist verpflichtet, den Beirat in die Planung der Mahlzeiten einzubeziehen.

Wir bieten folgende im Entgelt enthaltene Mahlzeiten an:

- Frühstück
- Mittagessen mit Wahlkomponenten
- Abendessen mit Wahlkomponenten
- Zwischenmahlzeit
- Kaffee und Kuchen
- Spätmahlzeit

Getränke zur Deckung des täglichen Flüssigkeitsbedarfs sind jederzeit erhältlich.

Bei Bedarf werden leichte Vollkost oder Diäten nach ärztlicher Verordnung besonders für Sie zubereitet, zudem bieten wir eine Aufbaukost und Wunschkost in besonderen Lebensphasen an.

Gäste von Bewohnerinnen und Bewohnern sind zu allen Mahlzeiten willkommen. Um rechtzeitige Voranmeldung wird gebeten. (Preise für Gästeessen: Informationen erhalten Sie in der Verwaltung)

Leistungen der Pflege

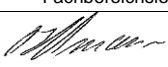
Ihnen wird die in ihrer Situation erforderliche Hilfe zur Unterstützung zur teilweisen oder vollständigen Übernahme der Aktivitäten im Ablauf des täglichen Lebens angeboten. Die Pflege dient auch der Minderung sowie der Vorbeugung einer Verschlimmerung der Pflegebedürftigkeit.

Ziel ist es, Ihre Selbstständigkeit und Unabhängigkeit zu erhalten und dabei Ihre Lebensqualität durch das Respektieren der persönlichen Bedürfnisse und Gewohnheiten zu ermöglichen.

Unsere Mitarbeiter verpflichten sich, Ihre Lebensgewohnheiten zu berücksichtigen und das Prinzip Ihrer Zustimmung zu den Pflegeleistungen zu achten.

Zu den Leistungen der Pflege gehören

- Hilfen bei der Körperpflege
- Hilfen bei der Ernährung
- Hilfen bei der Mobilität

Freigabe		Bearbeitung	Version	Gültig ab	Gültig bis	Seite
Fachbereichsleitung	Qualitätsbeauftragter	PDL	3	07.03.2017	06.03.2019	2
 Hr. Kuhlmann	M. Szymendera Hr. Kuhlmann					von 6

<p>CQM Mit Menschen. Für Menschen. Caritas Gelsenkirchen</p>	<h1>CQM-Handbuch</h1>	<p>Geltungsbereich Fachbereich stationäre Altenhilfe - stationäre Seniorenhilfe Einrichtungen</p>
<p>Kapitel 2.0</p>		

Die Leistungen der allgemeinen Pflege werden nach dem anerkannten Stand pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse erbracht. Als Grundlage unseres Handelns ist das Pflegemodell SIS (entbürokratisierte Informationssammlung) eingeführt worden. Wir gewährleisten eine sachgerechte und qualitativ hochwertige Pflege. Deshalb ist eine Orientierung an einem Pflegemodell erforderlich. Die Planung der Pflege erfolgt möglichst mit Ihnen gemeinsam oder einer Person ihres Vertrauens.

Umfang und Inhalt der Pflege ergeben sich aus der jeweiligen Zuordnung zu einem Pflegegrad. Bei Veränderungen des Pflegebedarfes passen wir unsere Leistungen Ihrem veränderten Bedarf an.

Führt ein veränderter Pflegebedarf dazu, dass bei Ihnen ein anderer Pflegegrad vorliegen könnte, werden wir - mit Ihrem Einverständnis - Ihre Pflegekasse informieren. Über den Pflegegrad entscheidet die Pflegekasse entsprechend der Empfehlung des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK).

Körperpflegemittel

Körperpflegemittel gehören nicht zum Leistungsumfang der Einrichtung. Diese müssen von Ihnen bzw. Ihren Angehörigen besorgt werden.

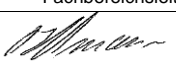
Zusätzliche Betreuungsleistungen

Wenn Sie einen erheblichen Bedarf an allgemeiner Beaufsichtigung und Betreuung haben und Ihre Pflegekasse das auch so feststellt, bieten wir Ihnen zusätzliche Betreuung und Aktivierung an. (§43b SGB XI)

Leistungen der medizinischen Behandlungspflege

Wir bieten auch Leistungen der medizinischen Behandlungspflege an, soweit sie nicht vom behandelnden Arzt erbracht werden. Diese Leistungen werden im Rahmen der ärztlichen Behandlung entsprechend der ärztlichen Anordnung erbracht.

Die Versorgung mit den notwendigen Medikamenten erfolgt durch die Vertragsapotheken (bei freier Apothekenwahl). Sollte die von Ihnen gewählte Apotheke keinen Lieferservice anbieten, müsste die Lieferung der Medikamente mit Ihnen besprochen und geplant werden. Wir übernehmen auf Ihren Wunsch die Bestellung sowie die Verwaltung und Aufbewahrung der Medikamente

Freigabe		Bearbeitung	Version	Gültig ab	Gültig bis	Seite
Fachbereichsleitung	Qualitätsbeauftragter	PDL	3	07.03.2017	06.03.2019	3
 Hr. Kuhlmann	M.Szymendera Hr. Kuhlmann					von 6

<p>CQM Mit Menschen. Für Menschen. Caritas Gelsenkirchen</p>	<p>CQM-Handbuch</p>	<p><u>Geltungsbereich</u> Fachbereich stationäre Altenhilfe - stationäre Seniorenhilfe Einrichtungen</p>
<p>Kapitel 2.0</p>		

Leistungen des übergreifenden sozialen Dienstes

Die Mitarbeiter unseres übergreifenden sozialen Dienstes geben Ihnen die notwendigen Hilfen bei der Gestaltung Ihres Lebensraums und bei der Orientierung in Ihrem neuen Zuhause. Sie tragen auch Sorge, dass Sie Gelegenheit haben, an kulturellen, religiösen und sozialen Angeboten teilzunehmen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres übergreifenden sozialen Dienstes stehen Ihnen, Ihren Angehörigen oder anderen Vertrauenspersonen für Einzelgespräche und Beratung zur Verfügung. Die Beratungsinhalte unterliegen der Schweigepflicht, wenn Sie die Mitarbeiter des übergreifenden sozialen Dienstes nicht von der Schweigepflicht entbinden.

Wir bieten spezielle Freizeitangebote und kulturelle Veranstaltungen an. Der Beirat ist an der Programmgestaltung beteiligt. Für die Freizeit und Kulturangebote wird in der Regel kein gesondertes Entgelt erhoben. Besondere Veranstaltungen können gegen Entgelt besucht werden. Die Entgelte werden bei der Ausschreibung der Veranstaltung bekannt gegeben und vorher mit dem Beirat des Hauses abgesprochen.

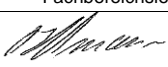
Therapeutische Leistungen

Zur Vermeidung und zur Verminderung der Pflegebedürftigkeit können Sie sich Maßnahmen der medizinischen Rehabilitation verordnen lassen. Hierzu gehören Leistungen der Physiotherapie, Ergotherapie und Logopädie. Wir werden bei der Pflegeplanung in Zusammenarbeit mit dem behandelnden Arzt auf Möglichkeiten der Rehabilitation achten und zur Sicherung des Rehabilitationserfolges mit den behandelnden Ärzten und Therapeuten zusammenarbeiten. Therapeutische Leistungen der Physiotherapie, Ergotherapie und Logopädie werden nach ärztlicher Verordnung in Ihrem Zimmer durch zugelassene externe Therapeuten erbracht. Natürlich können Sie auch andere Therapeuten Ihres Vertrauens beauftragen.

Leistungen der Haustechnik

Die Haustechnik ist verantwortlich für die Sicherstellung der Funktionstüchtigkeit aller Haus- und betriebstechnischen Anlagen. Zu den Aufgaben gehört auch die Hilfestellung bei der Gestaltung und Erhaltung Ihres persönlichen Wohnraumes, falls Sie oder Ihnen nahestehende Personen dies nicht erledigen können.

Hilfestellungen und Dienste beim Ein- und Auszug können wir Ihnen gerne vermitteln. Die anfallenden Kosten gehen zu Ihren Lasten.

Freigabe		Bearbeitung	Version	Gültig ab	Gültig bis	Seite
Fachbereichsleitung	Qualitätsbeauftragter	PDL	3	07.03.2017	06.03.2019	4
 Hr. Kuhlmann	M. Szymendera Hr. Kuhlmann					von 6

<p>CQM Mit Menschen. Für Menschen. Caritas Gelsenkirchen</p>	<p>CQM-Handbuch</p>	<p>Geltungsbereich Fachbereich stationäre Altenhilfe - stationäre Seniorenhilfe Einrichtungen</p>
<p>Kapitel 2.0</p>		

Leistungen der Verwaltung

Die Mitarbeitenden der Verwaltung sind verpflichtet, Sie oder Ihre Angehörigen in Fragen der Kostenabrechnung und im Umgang mit Kassen und Behörden zu beraten. Zu den Aufgaben der Mitarbeiter am Empfang gehört auch der Empfang von Besuchern, die Vermittlung an die zuständigen Ansprechpartner sowie die Entgegennahme und Weiterleitung von Telefonaten und Anfragen von Ihnen.

Wir können Ihnen auch bei der Verwendung und Verwaltung Ihres Barbetrages behilflich sein. Jede Ausgabe wird dann dokumentiert, die bestimmungsgemäße Verwendung wird zentral geprüft und kann Ihnen oder Ihrem Beauftragen jederzeit belegt werden.

Eingebrachte Sachen

Sie können Möbel und andere Einrichtungsgegenstände für Ihren Privatbereich mitbringen. In welchem Umfang dies möglich ist, besprechen Sie bitte vorher mit Ihrem Berater bei der Aufnahme bzw. der Bezugspflegekraft.

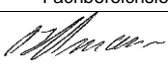
Mitgebrachte Hilfsmittel müssen dem Mitarbeitern benannt werden. Lieferscheine sollte in Kopie beigebracht werden. Nicht mehr benötigte Hilfsmittel werden Ihren Angehörigen übergeben. Diese müssen die von der Krankenkasse überlassenen Hilfsmittel wieder zurückgeben.

Leistungsentgelte

Die Entgelte werden ausschließlich in Verhandlungen zwischen den öffentlichen Leistungsträgern (Pflegekassen, Sozialhilfeträgern) und dem Träger festgelegt. Das Ergebnis dieser Verhandlungen, die Vergütungsvereinbarung, kann jederzeit eingesehen werden. Die Preisbestandteile sind:

- Entgelt für Unterkunft (inkl. Hauswirtschaftliche Leistungen)
- Entgelt für Verpflegung (inkl. hauswirtschaftliche Leistungen)
- Entgelt für allgemeine Pflegeleistungen (inkl. soziale Betreuung)
- Entgelt für Investitionsaufwendung
- Entgelt für Altenpflegeumlage

Die Höhe der einzelnen Entgelte entnehmen Sie bitte der beiliegenden Preisliste.

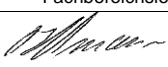
Freigabe		Bearbeitung	Version	Gültig ab	Gültig bis	Seite
Fachbereichsleitung	Qualitätsbeauftragter	PDL	3	07.03.2017	06.03.2019	5
 Hr. Kuhlmann	M. Szymendera Hr. Kuhlmann					von 6

<p>CQM Mit Menschen. Für Menschen. Caritas Gelsenkirchen</p>	<p>CQM-Handbuch</p>	<p>Geltungsbereich Fachbereich stationäre Altenhilfe - stationäre Seniorenhilfe Einrichtungen</p>
<p>Kapitel 2.0</p>		

Entgelterhöhungen

Natürlich sind auch bei uns Preiserhöhungen nicht ausgeschlossen. Heimentgelte werden immer für einen bestimmten Zeitraum zwischen dem Heimträger, den Pflegekassen und den Sozialämtern vereinbart. Nach Ablauf dieses Zeitraums können die Sätze neu verhandelt werden. Sind unsere Einkaufspreise oder die Personalkosten nachweislich gestiegen oder ist eine Steigerung absehbar, können unsere Verhandlungspartner einer Erhöhung der Entgelte zustimmen. Diese Erhöhung muss Ihnen vier Wochen vorher angekündigt werden.

Wenn Sie weitere Fragen haben, können Sie sich gerne an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wenden.

Freigabe		Bearbeitung	Version	Gültig ab	Gültig bis	Seite
Fachbereichsleitung	Qualitätsbeauftragter	PDL	3	07.03.2017	06.03.2019	6
 Hr. Kuhlmann	M. Szymendera Hr. Kuhlmann					von 6