

Sehr geehrte Damen und Herren,

nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz müssen wir Ihnen, und zwar bevor Sie sich für unsere Einrichtung entscheiden, unsere Leistungen beschreiben und Sie auf mögliche Entgeltänderungen hinweisen. Dies tun wir gerne, so wie es schon immer unserem Dienstleistungsverständnis entsprochen hat.

Der Caritasverband für die Stadt Köln bietet Menschen, die auf umfangreiche Hilfen angewiesen sind, und denen ein Leben in der eigenen Häuslichkeit nicht mehr möglich ist, stationäre Wohnformen an:

Caritas-Hospize: Palliative Pflege in der letzten Lebensphase

Wichtig ist uns, Ihnen ein grundsätzliches Verständnis über die Gestaltungsmöglichkeiten der Räume und der Konzeption unserer Einrichtungen zu geben.

Grundsätzlich unterscheiden wir:

Öffentliche Räume: Eingangsbereiche

Diese Hausbereiche werden ausschließlich nach Gestaltungsvorgaben des Trägers in Verantwortung der Hausleitung gestaltet.

Halböffentliche Räume: Flure, Wohnzimmer, Aufenthaltsräume

Diese Räume werden von verschiedenen Hausbewohnern (hiermit sind im Text sowohl Hospiz-Gäste und -Patienten gemeint) gemeinsam genutzt. Daher sind persönliche Gestaltungen hier nicht vorgesehen.

Private Räume: Hospiz-Gast-/Patientenzimmer

Dieser Bereich (die „eigenen 4 Wände“) kann von Ihnen persönlich gestaltet und ergänzend ausgestattet werden.

Caritas-Häuser sind vom christlichen Menschenbild getragen und hiernach ausgerichtet. Menschen aus anderen ethnischen und religiösen Kulturen, und auch Menschen ohne Konfession, sind darum herzlich willkommen. Alle Menschen, die sich den Maximen der Caritas zuordnen und dem Gebot der Nächstenliebe und des wertschätzenden Miteinanders zustimmen, finden Platz in unseren Hausgemeinschaften.

Zu Ihrem Privatbereich:

Die Zimmer in unseren Häusern haben, abhängig von der individuellen Architektur des einzelnen Hauses, Größen zwischen 12 qm und 24 qm. Wir bieten Ihnen ausschließlich Einzelzimmer an.

Alle Zimmer sind möbliert mit einem Kleiderschrank, einem Tisch und mindestens einem Sessel oder Stuhl. Standardmäßig ist ein Pflegebett und ein Pflegenachtisch in jedem Zimmer. Eine individuelle Ergänzung der Möblierung und Gestaltung aller privaten Zimmer ist möglich. Sicherzustellen ist, dass diese eingebrachten Sachen nach Ihrem Auszug zeitnah und unmittelbar abgeholt werden. Andernfalls werden diese von uns kostenpflichtig entsorgt.

Eigene Duscbäder stehen für jedes Zimmer zur Verfügung. Fliesen dürfen nicht von Ihnen beschädigt werden.

Jedes Zimmer hat einen Telefonanschluss, eine Hausnotrufanlage und einen TV-Anschluss (in der Regel Satelliten-TV).

Gerne ist Ihnen unser Technischer Service bei der Gestaltung Ihres Zimmers behilflich.

Gemeinschaftsraum:

Im Haus finden Sie ein Wohnzimmer, welches Ihnen auch zur Ausrichtung Ihrer privaten Feste, kostenlos zur Verfügung steht. Außerdem stehen Ihnen je zur Verfügung:

- Terrassen und/oder Balkone
- Grünanlagen

Leistungen der Hauswirtschaft/Küche:

Die Mitarbeiter der Hauswirtschaft sind verantwortlich, gemeinsam mit Ihnen und den Mitarbeitenden der Betreuung und Pflege, für eine wohnliche Atmosphäre zu sorgen. Hierzu gehören u. a. folgende Leistungen:

- Mit-Gestaltung der öffentlichen und halböffentlichen Bereiche des Hauses
- Unterstützung der Hospiz-Gäste/Patienten in der Gestaltung des persönlichen Wohnraumes
- Jahreszeitliche Mit-Gestaltung und Dekoration
- Bewirtschaftung

Die Reinigung des persönlichen Wohnraumes wird mit Ihnen abgesprochen. Die Reinigungshäufigkeit ist abhängig vom Bedarf. In allen Caritas Hospizen werden alle Räume mindestens wöchentlich gereinigt. Bei besonderer Anforderung ist in Einzelfällen eine Reinigung bis zu 5 mal wöchentlich möglich. An einzelnen Tagen erfolgt nur die Reinigung besonderer Verschmutzungen.

Der Termin einer Fensterreinigung wird Ihnen frühzeitig mitgeteilt. Bitte räumen Sie hierzu die Fensterbänke frei, da nur dann eine Reinigung erfolgt.

Wir stellen Ihnen unentgeltlich Bettwäsche und Handtücher zur Verfügung und übernehmen deren regelmäßigen Wechsel und Reinigung. Ihre persönliche Unterwäsche und Oberbekleidung kann nach Abstimmung durch uns gereinigt werden, sofern es sich hierbei um maschinenwaschbare und pflegeleichte Textilien handelt. Hierzu ist eine Kennzeichnung der Wäsche erforderlich, die von uns übernommen wird. Müssen Ihre Textilien chemisch gereinigt werden, so sind hierdurch entstehende Mehrkosten durch Sie zu tragen.

Es ist unser Anspruch und unsere Aufgabe, Ihnen ein ausgewogenes, abwechslungsreiches Speisenangebot unter Berücksichtigung ernährungswissenschaftlicher Erkenntnisse und unter der Berücksichtigung individueller Wünsche anzubieten. Kulturelle und religiöse Besonderheiten werden beachtet. Unsere Mitarbeiter haben die Aufgabe Ihnen diese Mahlzeiten in einer kultivierten Atmosphäre anzubieten und zu präsentieren.

Das Mahlzeitenangebot besteht aus dem Frühstück, dem Mittagessen, einem Nachmittagskaffee, dem Abendessen und nach Wunsch oder Bedarf einer kleinen Spätmahlzeit. Die Caritas-Hospize bieten ein Grundmenue und zusätzliche tägliche Wunschkost an. Erforderliche Diäten und Sonderkostformen werden sichergestellt.

Bei Nahrungsmittelunverträglichkeiten lassen Sie sich bitte von den Mitarbeitern der Hauswirtschaft beraten. Eine Liste der in den Speisen enthaltenen Allergene kann auf Anfrage jederzeit zur Verfügung gestellt werden.

Sie erhalten, auch neben den Mahlzeiten, jederzeit Getränke bereitgestellt. Dies sind Mineralwasser und eine Auswahl an Säften. Weitere individuelle Wunschgetränke (wie z.B. Limonaden, Bier etc.), können in unterschiedlicher Auswahl in den Einrichtungen gekauft werden.

Ihre Gäste sind in den Caritas-Hospizen zu allen Mahlzeiten willkommen. Die Preise hierfür werden Ihnen im Hause bekannt gegeben. Die Teilnahme von Gästen an den Mahlzeiten in den Caritas-Hospizen bedarf der vorherigen Absprache.

Leistungen der Haustechnik:

Die Haustechnik sichert die Funktionstüchtigkeit aller haus- und betriebstechnischen Anlagen. Sie unterstützt alle erforderlichen betrieblichen Transporte. Die von uns vorgehaltenen Einrichtungsgegenstände, auch in Ihrem Wohnraum, werden von uns instand gehalten. Eigenes Mobiliar und eigene Einrichtungsgegenstände sind jedoch von Ihnen als Eigentümer zu warten und instand zu halten. Beachten Sie unbedingt, dass alle elektrischen Geräte nach den gesetzlichen Bestimmungen regelmäßig überprüft werden müssen. Für diese Prüfung an Ihren eigenen Geräten müssen sie auch selbst aufkommen. Sie können hierzu unseren Technischen Service nutzen, der diese Leistungen abrechnet, oder einen externen Fachunternehmer beauftragen. Geräte die Eigentum des Hauses sind, werden von uns gewartet, ohne, dass Ihnen hier zusätzliche Kosten entstehen.

Sollte einmal etwas nicht funktionieren, so wenden Sie sich bitte an unsere Mitarbeiter, die dem Technischen Service eine Meldung geben werden.

Unsere Einrichtungen verfügen über sicherheitstechnische Anlagen, wie Brandmeldeanlagen oder Rufanlagen, die regelmäßig durch Fachfirmen gewartet werden müssen. Hierzu müssen wir nach Ankündigung mit den Technikern Ihren Wohnraum betreten.

Leistungen der Verwaltung:

Die Mitarbeiter der Verwaltung sind verpflichtet, Sie und Ihre Angehörigen in allen Fragen der Kostenabrechnung und im Umgang mit Behörden und der Sozialversicherung zu beraten.

Teil der Verwaltung ist die Entgegennahme und Weiterleitung der Post, sowie die Freigabe Ihres Telefonanschlusses.

Telefongebühren: Sie können den Festnetzanschluss in Ihrem Zimmer für kostenlose interne Gespräche nutzen, oder auch jederzeit angerufen werden. Für eigene externe Gespräche müssen Sie zunächst ein Gesprächsguthaben einzahlen. Dies können Sie vor Einzug oder später über unsere Verwaltungsmitarbeiter vornehmen.

Internet: Wir bieten Ihnen die kostenlose Nutzung eines offenen WLAN-Zugangs über unser internes WLAN-Netz an. Dieses Netz „GS-Gaeste“ erreichen Sie einfach über die WLAN-Suche an Ihrem Endgerät (Smartphone, Tablet, Laptop). Einen PIN-Schlüssel erhalten Sie über unsere Mitarbeiter. Beachten Sie, dass der PIN-Schlüssel aus Sicherheitsgründen nur zeitlich begrenzt nutzbar ist. Mit der Nutzung bestätigen Sie die Nutzungsbedingungen.

Leistungen der Pflege:

Ihnen wird in allen unseren Einrichtungen die in Ihrer Situation erforderliche Hilfe zur Unterstützung in den Aktivitäten des täglichen Lebens angeboten. Ziel ist es, Ihre Selbstständigkeit und Ihre Unabhängigkeit möglichst lange zu erhalten und in der Pflege

Ihre persönlichen Bedürfnisse und Gewohnheiten zu respektieren. In den Caritas-Hospizen ist die vollumfängliche Pflege, entsprechend dem individuellen Pflegebedarf, Teil der täglichen Versorgung und an 24 Stunden täglich durch Fachkräfte sichergestellt.

Alle Leistungen der Grundpflege und Behandlungspflege werden in den Einrichtungen der stationären Pflege nach den Maßgaben des SGB V und XI erbracht. Voraussetzung für die Durchführung der Behandlungspflege ist eine vorliegende schriftliche ärztliche Anordnung der Maßnahmen.

Die Pflegeleistungen werden auf Grundlage des individuellen Pflegebedarfes geplant. Die Durchführung der Pflege erfolgt immer unter der Aufsicht einer Pflegefachkraft. Mitarbeiter*innen in der Pflege werden angeleitet und regelmäßig geschult, wobei in den Caritas-Hospizen bis auf wenige Ausnahmen nur Pflegefachkräfte (Altenpfleger*innen oder Gesundheits- und Krankenpfleger*innen) zum Einsatz kommen.

Wir beziehen in unsere Arbeit die pflegetheoretischen Gedanken und Aussagen des „Modells der fördernden Prozesspflege“ von Monika Krohwinkel und des „Strukturmodells mit der strukturierten Informationssammlung und Maßnahmenplanung“ von Elisabeth Beikirch mit ein und führen diese Gedanken zusammen. Bei der Leistungserbringung orientieren wir uns jederzeit an dem anerkannten Stand der pflegewissenschaftlichen Erkenntnisse:

- Hilfen in Bezug auf Kommunikation und Kognition
- Hilfen bei der Körperpflege (z.B. Waschen, Baden, Duschen, Kämmen, Rasieren)
- Hilfen bei der Ernährung (z.B. Getränke anreichen, Hilfen beim Essen)
- Hilfen bei der Mobilität (z.B. Hilfen beim Gehen, Umsetzen, Lagerungen)
- Hilfen in Bezug auf besondere krankheitsbezogene Anforderungen und Belastungen
- Hilfen in Bezug auf das Leben in sozialen Beziehungen

Die Planung und Durchführung der Pflege wird von uns schriftlich dokumentiert. Sie und Ihre gesetzlichen Vertreter haben jederzeit das Recht, in diese Aufzeichnungen Einsicht zu nehmen.

Veränderungen des pflegerischen Hilfebedarfes führen zu einer erforderlichen Anpassung des Pflegegrades. Hierzu werden wir bei Vorliegen einer Erforderlichkeit nach Abstimmung mit Ihnen die Pflegekassen und/oder die Sozialbehörden informieren und eine Anpassung beantragen.

Versorgung mit Medikamenten und Hilfsmitteln:

Medikamente und individuelle Hilfs- und Heilmittel werden über den Arzt verordnet. Sie genießen das Recht der freien Arztwahl. Bitte stimmen Sie vor dem Einzug in eines unserer Häuser ab, ob Ihr Hausarzt Sie auch hier weiter behandelt und zu Hausbesuchen bereit ist. Ist dies nicht der Fall, so benennt Ihnen die Hospizleitung gerne verschiedene Ärzte, die eine ärztliche Betreuung durch regelmäßige Besuche auch im Hause sicher stellen können. Im Hospiz ist die Mitbehandlung eines Palliativarztes notwendig.

Soweit Sie uns mit der Verwaltung Ihrer Medikamente betrauen, erfolgt nach den Maßgaben des Apothekengesetzes die Belieferung und Bevorratung nur in Zusammenarbeit mit einer Apotheke, mit der wir einen durch das Gesundheitsamt

genehmigten Kooperationsvertrag geschlossen haben. Diese Apotheke rechnet mit Ihnen auch alle anfallenden Rezeptgebühren ab.

Hilfsmittel können über Sanitätshäuser bezogen werden. Wir leiten die Verordnung an das von Ihnen gewünschte Sanitätshaus weiter, oder beauftragen ein örtliches Sanitätshaus mit der Abwicklung, wenn Sie keinen bestimmten Wunsch hierzu äußern. In den Caritas-Hospizen müssen die Inkontinenzhilfsmittel vom Arzt individuell verordnet werden und über die Vertragspartner der Kassen oder in Einzelfällen über die Apotheke ausgeliefert werden. Diese rechnen ggfs. anfallende Kosten mit Ihnen direkt ab.

Maßnahmen und Leistungen der Physiotherapie, Ergotherapie und Logopädie können von Ihrem Arzt verordnet und in Ihrem Zimmer durch zugelassene externe Therapeuten erbracht werden, die wir Ihnen gerne vermitteln.

Körperpflegeartikel:

Grundsätzlich sind Körperpflegemittel von Ihnen selbst zu beschaffen. Jedes Haus hält eine Grundauswahl an Hygieneartikeln zur kostenlosen bedarfsweisen Abgabe bereit um Ihre Versorgung jederzeit sicher zu stellen. Dies sind:

- Waschlotion
- Duschbad und Shampoo
- Körperlotion
- Zahncreme

Weitere oder individuelle Artikel sind von Ihnen zu beschaffen. Ggf. sind wir bei der Beschaffung behilflich, wenn Sie dies wünschen. Hygieneartikel wie Rasierer, Nagelscheren oder Zahnbürsten sind als Dinge des persönlichen Bedarfs auch von Ihnen selbst zu beschaffen.

Soziale Betreuung:

In den Hospizen richten sich die Angebote nach den täglich neu zu erfassenden individuellen Bedürfnissen der Hospiz-Gäste/Patienten. Diese werden von haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden weitest möglich berücksichtigt.

Religiöse Begleitung:

Unsere Häuser unterhalten als Teil der Pfarrgemeinden gute Kontakte zu den Pfarrgemeinden. Zum religiösen Leben gehören regelmäßige Gottesdienstangebote, wie auch Besuchsdienste durch die Seelsorger beider christlicher Konfessionen.

Eine Besonderheit bieten die Caritas-Hospize mit der Einrichtung der Stelle des „Seelsorgers in den Altenzentren und Hospizen“. Diese ist regelmäßig wöchentlich in den Einrichtungen anwesend und steht neben den gemeinsamen spirituellen Feiern auch zu Einzelgesprächen zur Verfügung.

Preise und Leistungsentgelte:

Die Entgelte für die Leistungen der Pflege und Sozialen Betreuung, der Verpflegung und der Unterkunft werden in Verhandlungen zwischen den öffentlichen Leistungsträgern (Pflegekassen, Sozialhilfeträger) und dem Caritasverband für die Stadt Köln e.V. festgelegt. Diese Leistungen und deren Kalkulationsgrundlagen sind gesetzlich definiert.

Das Ergebnis dieser Verhandlungen, die Vergütungsvereinbarung, kann jederzeit bei der Hospizleitung eingesehen werden.

Die Kosten für Investitionsaufwendungen werden nicht verhandelt, sondern auf Grundlage landesrechtlicher Verordnungen festgesetzt.

Sofern Sie für Ihre Kosten selbst aufkommen, erhalten Sie eine monatliche Rechnung. Für alle Rückfragen steht Ihnen die Hospizleitung und der oder die auf der Rechnung benannte Mitarbeiter der Verwaltung zur Verfügung. Kommt das Sozialamt oder der Landschaftsverband für Ihre Kosten auf, so rechnen wir hier die monatlichen Kosten direkt mit der Behörde ab.

Alle Preise, auch die zusätzlicher Leistungen (Telefongebühren, Getränke etc.) werden Ihnen per Aushang oder schriftlich mitgeteilt.

Entgelterhöhungen:

Preiserhöhungen können nach einer Neufestsetzung der Leistungsentgelte zwischen dem Heimträger, den Pflege- und Krankenkassen und dem Landschaftsverband erfolgen, in der Regel nach den in bestimmten Abständen erfolgenden Vergütungsverhandlungen. Diese Erhöhung muss Ihnen vier Wochen vorher angekündigt werden und Sie genießen dann ein Sonderkündigungsrecht.

Hospizfürsprecher:

Für alle Fragen, Anregungen und Beschwerden steht Ihnen neben der Hospizleitung auch eine Vertrauensperson zur Verfügung. Diese hat verschiedene Mitwirkungsmöglichkeiten, z.B. im Rahmen der Entgeltverhandlungen, der Tagesgestaltung oder durch Eingaben bei der Hospizleitung. Die Heimaufsicht benennt eine Vertrauensperson mit entsprechenden Aufgaben.

Brandschutz:

Eine Einrichtung, die der Betreuung pflegebedürftiger oder behinderter Menschen dient, muss einen erhöhten Brandschutz bieten. Unsere Einrichtungen verfügen über eine Brandmeldeanlage. Diese alarmiert über akustische und/oder optische Signale im Falle eines Brandes oder übermäßiger Rauchentwicklung Sie, unsere Mitarbeitenden und die Feuerwehr. Fluchtwege über die Flure sind gut gekennzeichnet.

Aus Gründen des Brandschutzes werden von uns keine leicht entflammbaren Möbel und Textilien eingesetzt. Aufenthaltsräume und Flure werden ausschließlich mit geeigneten Materialien ausgestattet. Auch der vertraglich vereinbarte E-Check der elektrischen Geräte dient diesem Brandschutz.

Im Falle eines Brandes verhalten Sie sich ruhig und folgen den Anweisungen unseres geschulten Personals.

Rauchen:

Das Nichtraucherschutzgesetz NRW untersagt das Rauchen in Gemeinschaftseinrichtungen. Daher ist das Rauchen ausschließlich in Ihrem Zimmer unter Aufsicht, oder auf dem Balkon/ der Terrasse erlaubt. Beachten Sie die Brandgefahr, die durch das Rauchen entsteht. Informieren Sie bitte das Betreuungspersonal, falls Sie in Ihrem Zimmer rauchen möchten. Beachten Sie bitte die ausliegenden

Brandschutzordnungen und/oder Zimmerflyer. Bei einer erhöhten Gefährdung kann ggf. durch die Hospizleitung das Rauchverbot auf das Zimmer ausgeweitet werden.

Wenn Sie weitere Fragen haben, so sprechen Sie die Hospizleitung und unsere Mitarbeitenden bitte an.

Caritasverband für die Stadt Köln e.V.
Geschäftsfeld Stationäre Betreuung