Anlage 3 zum Vertrag : § 16 Recht auf Beratung und Beschwerde

Selbstverpflichtung der Freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen für internes und externes Ideenmanagement in Einrichtungen und Diensten der Pflege, Alten- und Behindertenarbeit

1. Ideen und Beschwerden von Bewohnerinnen und in Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege in Nordrhein-Westfalen (insbesondere in Pflegeeinrichtungen der stationären, teilstationären und häuslichen Pflege) sind selbstverständlicher Baustein der systematischen Qualitätssicherung. Das Vorhanden- sein eines Ideenmanagements wird deshalb von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den Trägern als Chance zur Weiterentwicklung einer menschengerechten fachlichen Arbeit verstanden.

2. In den Einrichtungen und Diensten können Ideen und Beschwerden jederzeit vorgebracht werden, in jedem Fall zu den üblichen Geschäftszeiten.
   Die Träger und Einrichtungen sorgen dafür, dass die Ideen und Beschwerden unverzüglich dokumentiert und einer für die Einrichtung zuständigen Person oder Abteilung unterbreitet werden.
   Den Ideen- bzw. Beschwerdeführenden muss deutlich sein, dass Vorfälle konkret benannt werden müssen, damit eine sachgerechte Bearbeitung möglich ist.
   Jeder Träger wird Grundsätze eines solchen „internen Ideenmanagements“ festlegen und diese in geeigneter Weise bekannt machen.

3. Jede Einrichtung teilt ihren Vertragspartnerinnen und Vertragspartnern Anschriften und Telefonnummern interner und externer Stellen mit, wie z. B.
   a) vom Träger beauftragte Person zur Entgegennahme von Ideen und Beschwerden,
   b) Heimbeirat,
   c) Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege,
   c) Heimaufsicht,
   d) zuständige Kranken- und Pflegekasse, Sozialhilfeträger,
   f) Verbraucherberatung.

4. Die 17 Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege verpflichten sich,
   a) durch geeignete verbandliche Informations- und Fortbildungsveranstaltungen die Ideen- und Beschwerdekultur in den Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege auszubauen,
   b) auf jede eingegangene (mündlich oder schriftlich) Idee bzw. Beschwerde binnen 7 Tagen zu reagieren. Soweit erforderlich, werden die Spitzenverbände im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Aufgaben beraten, vermitteln und in streitigen Fällen moderieren, soweit das gewünscht wird.
   c) Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege werden auf dieser Grundlage zunächst jährlich einen Erfahrungsbericht über Ideen und Beschwerden erarbeiten, welchen sie dem Landespflegeausschuss, den kommunalen Spitzenverbänden, den Landschaftsverbänden und anderen Stellen bzw. Kranken- und Pflegekassen zur Kenntnis geben.

5. In den Musterverträgen der Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege wird den Bewohnern in Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege ein Rechtsanspruch auf Einhaltung dieser Selbstverpflichtung eingeräumt.

M:\Daten-Ablage\Qualitätshandbuch\1 Satzung, Leitbild, Konzeptbausteine\1-7 Konzeptbausteine\1-7-7 Beschwerdemanagement\Konzeptbaustein 7 Beschwerdemanagement Selbstverpflichtung doppelseitig 2024.docx

Anschriften und Telefonnummer interner und externer Stellen

Wenn Sie Beratung wünschen oder Ideen bzw. Beschwerden haben, können Sie sich jederzeit an die folgenden Stellen wenden:

Altenzentrum

1. Pflegefachkraft, die bei der Aufnahme schriftlich benannt wurde (Siehe Herzlich Willkommen Mappe)
2. Pflegedienstleitung, Agata Globisch, Tel: 02203-925425
3. Leiter des Altenzentrums, Albert Thönniges, Tel: 02203-925410

Bewohnerbeirat

1. Rieping, Agnes, Tiergartenstr. 47, 51145 Köln, Altenzentrum
2. Franz, Margarete, Tiergartenstr. 47, 51145 Köln, Altenzentrum
3. Beyer, Lieselotte, Tiergartenstr. 47, 51145 Köln, Altenzentrum
4. Djijoma-M´beh, Mireille, Tiergartenstr. 47, 51145 Köln, Altenzentrum
5. Will, Ursula, Tiergartenstr. 47, 51145 Köln, Altenzentrum
6. Rosenbaum, Erika, Tiergartenstraße 47, 51145 Köln, Haus Antonius
7. Reusch-Kiesow, Sigrid, Friedensstraße 110, 51145 Köln, Haus Antonius

Träger

1. Katholische Kirchengemeinde Christus König, Köln-Porz, Frankfurter Straße 524, 51145 Köln, Tel.: 02203/10 15 012

Aufsicht

1. Diözesan-Caritasverband, Georgstrasse 7 50676 Köln, Tel.: 0221/2010-0
2. Stadt Köln, Heimaufsicht, Kalker Hauptstraße 247-273, 51103 Köln, Tel.: 0221/221-23125, Frau Nicole Müller

   Ombudspersonen
   Nach § 16 Abs.2 Wohn- und Teilhabegesetz NRW(WTG) bestellen die Kreise und kreisfreien Städte Ombudspersonen. Dieses- ehrenamtlich tätigen- Ombudspersonen vermitteln auf Anfrage bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbietern sowie Nutzerinnen und Nutzern bzw. Angehörigen über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung von Angeboten nach diesem Gesetz.
   Frau Brigitte Crystall-Kloft, Tel.:0163/7827186; E-Mail: wtg-ombudsperson-koeln@web.de
   Frau Ulrike Falkenberg, Tel.: 0177/3958461; E-Mail: wtg-ombudsperson-koeln@gmx.de
3. Monitoring- und Beschwerdestelle, Fürstenwall 25, 40219 Düsseldorf Tel.: 0221/8554499, gewaltschutz@lbbp.nrw.de
4. Landesverband der BKK NRW, Kronprinzenstr. 6, 45128 Essen, Tel.: 0201/179-01
5. Landschaftsverband Rheinland LVR, Hermann-Pünder-Straße 1, 50679 Köln, Tel.: 0221/809-0
6. Verbraucherzentrale NRW e.V., Neue Weyerstr. 2 50676 Köln, Tel.: 0221/240740