



SERVICEVERTRAG **über Serviceleistungen in der Wohnanlage „Wohnen am Richterplatz“**

Zwischen Volkssolidarität Barnim e.V.
Schneiderstraße 19 in 16225 Eberswalde
vertreten durch den Vorstand

im Weiteren **Volkssolidarität** genannt,

und

im Weiteren **Bewohner** genannt,

wird vereinbart:

Präambel

Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Serviceleistungen für die Bewohner der Wohnanlage „Wohnen am Richterplatz“ in 16225 Eberswalde, Mauerstraße 17 durch die Volkssolidarität. Ziel ist die Erhaltung der Selbstständigkeit der Bewohner. Das Serviceangebot ist daher auf die besonderen Bedürfnisse älterer Menschen, die in einer altersgerechten Wohnung leben, zugeschnitten.

Der Preis für die Serviceleistungen orientiert sich am tatsächlichen Aufwand der Volkssolidarität und an den ortsüblichen Vergleichskosten für Leistungen vergleichbarer Art. Die Vertragschließenden vereinbaren als eine wesentliche Geschäftsgrundlage dieses Vertrages, dass in den Wohnungen in den „Wohnen am Richterplatz“ dauerhaft Serviceleistungen angeboten werden, die mindestens den Umfang haben, der in diesem Vertrag als Grundservice beschrieben ist. Dazu schließt die Volkssolidarität mit jedem Bewohner der „Wohnen am Richterplatz“ einen Servicevertrag.

Der Bewohner kann für seine individuelle Versorgung nach seiner Wahl mit weiteren Dienstleistern Verträge abschließen, um Wahl- und Serviceleistungen gegen gesonderte Bezahlung zu beziehen. Die Vertragsschließenden bemühen sich dabei um die Vermeidung von Doppelbeauftragungen.



1 Gegenstand des Vertrages

Gegenstand des Vertrags sind folgende von der Volkssolidarität zu erbringende Serviceleistungen:

- Grundservice mit den Grundleistungen gegen Zahlung einer monatlichen Pauschale vorgehalten werden (Pkt. 2)
- zusätzliche Service-Wahlleistungen, die je nach Inanspruchnahme einzeln abgerechnet werden (Pkt. 3)

Ein Abschluss des Servicevertrages ohne Buchung des Basispaketes ist nicht möglich. Alle anderen Wahlleistungen können zu einem frei bestimmbaren Zeitpunkt bestellt und mit den in den Punkten 9 und 10 vereinbarten Kündigungsfristen wieder abbestellt werden.

Den Leistungsangeboten liegt ein detailliertes Servicekonzept für die Wohnanlage zu Grunde, das als Anlage 1 Bestandteil dieses Vertrages ist. In dem Servicekonzept wird der genaue Leistungsumfang geregelt. Ferner erläutert der Servicegeber in diesem Konzept, wie er sicherstellt, dass die Leistungen dauerhaft und zuverlässig erbracht werden. Im Einzelnen enthält das Servicekonzept:

- eine Beschreibung des Leistungsumfangs der einzelnen Teilleistungen,
- Angaben zur Qualifikation der Mitarbeiter,
- Angaben zur Präsenz der Mitarbeiter des Servicegebers in der Anlage,
- Angaben, wie die Servicetätigkeit dokumentiert wird und Angaben zum Datenschutz,
- Festlegungen, welche Maßnahmen zur Sicherung der Qualität des Service ergriffen werden.

Das Servicekonzept wird in Absprache mit den Bewohnern kontinuierlich aktualisiert.

Die Volkssolidarität verpflichtet sich, ihre Leistungen im Einzelfall den gesetzlichen Bedingungen für eine Kostenerstattung durch öffentliche und private Kostenträger anzupassen.

2 Grundservice

Die Volkssolidarität gewährleistet den Grundservice der Bewohner. Das Angebot findet in einem innerhalb der Wohnanlage gelegenen Raum statt. Das Angebot kann auf Wunsch der Bewohner auch in deren Wohnung bzw. im Krankenhaus durchgeführt werden.



Der Grundservice umfasst:

- individuelle Beratung
- Vermittlung von Dienstleistungsangeboten
- Organisation von Veranstaltung/Ausflugsplanung
- Information der Bewohner
- 24h Hausnotruf über ein erworbenes Hausnotrufsystem der Volkssolidarität
- Hausmeisterservice
- Nutzung der Gemeinschaftsflächen
- Leistungen bei Krankheit
- Leistungen bei Krankenhausaufenthalt

2.1 Beratung

Eine individuelle Beratung wird angeboten zu Fragen der alltäglichen Lebensführung, zu Hilfemöglichkeiten und zur Wohnsituation. Weiterhin werden Hilfen gegeben zur Antragstellung zwecks Kostenerstattung für Leistungen, die der Pflege, Betreuung und ärztlichen Versorgung dienen. Der Servicegeber bietet keine Rechtsberatung und keine umfassende Sozialbetreuung. Mit Zustimmung der Bewohner kann die Beratung für sie auch durch Angehörige oder andere beauftragte Personen nachgefragt werden.

Die Volkssolidarität verpflichtet sich, den Bewohner über die Möglichkeiten der Erstattung von Servicekosten (z. B. Kosten für den Anschluss an eine Notrufzentrale) durch andere Kostenträger (Sozialhilfe, Kranken-, Pflegeversicherung u. a.) zu informieren und gegebenenfalls selbst im Auftrag des Bewohners bei der Beantragung von Kosten-erstattungen aktiv zu werden.

2.2 Vermittlung von Dienstleistungsangeboten

Bei Bedarf vermittelt die Volkssolidarität Dienste bzw. organisiert Hilfen, die den Alltag erleichtern. Vermittelt werden:

- Hilfeleistungen zur Erleichterung der Alltagsbewältigung (Wäschedienste, Reinigungsdienste, Menü-Service, Einkaufs-/Begleit-/Fahr-/Handwerkerdienste usw.),
- Hilfeleistungen für den Not-, Krankheits- und Pflegefall (wie ambulante Pflegedienste, therapeutische Versorgung, Notrufdienste),
- soziale Kontakte,
- Hilfeleistung beim Übergang in andere Wohnformen,
- sonstige Leistungen (z. B. Frisör, Fußpflege, Physiotherapeut).



2.3 Information der Bewohner

Die Volkssolidarität erstellt regelmäßig aktuelle Übersichten über die für die Bewohner in Frage kommenden Dienstleistungs- und Freizeitangebote. Sie sorgt über Ausgänge und andere Formen der Bekanntmachung dafür, dass diese Informationen den Bewohnern auch zugänglich gemacht werden.

Die Volkssolidarität informiert über Sozialleistungen (z. B. Wohngeld, Sozialhilfe, Pflege-/ Krankenversicherungsleistung), die für die Bewohner interessant sein können. Weiterhin informiert sie über die Möglichkeit des Anschlusses an ein Notrufsystem und weist die Bewohner, falls diese an ein Notrufsystem angeschlossen sind, in dessen Bedienung ein.

Für die Leistungen der Punkte 2.1 – 2.3 steht ein Mitarbeiter der Volkssolidarität 20-22 h/Woche in einem Büro der Wohnanlage der Finowkanalterrassen zur Verfügung. Die Zeiten werden im Haus veröffentlicht.

2.4 Organisation von Freizeit und Geselligkeit

Zur Förderung des sozialen Lebens in der Wohnanlage kann die Volkssolidarität den sozialen Austausch der Bewohner untereinander durch Angebote zur Freizeitgestaltung und Geselligkeit unterstützen. Nähere Regelungen werden in dem Servicekonzept festgelegt. Art und Umfang werden an dem Bedarf und der Nachfrage in der Wohnanlage orientiert. Eine Anpassung erfolgt im Zusammenhang mit der kontinuierlichen Überarbeitung des Servicekonzeptes.

2.5 24h Hausnotruf der Volkssolidarität

Es ist möglich über die Volkssolidarität ein Hausnotrufsystem zu erwerben. Gerne unterstützen wir Sie bei der Beschaffung des Hausnotrufsystems.

- Monatliche Grundgebühr für 23,00 Euro (bei einem vorhandenen Pflegegrad kann eine Übernahme der Grundgebühr über die Pflegekasse erfolgen)
- einmalige Gebühr einer Schlüsselbox mit Montage für 100,00 Euro oder zur monatlichen Miete 4,50 Euro
- Ausführliche Erläuterung durch qualifiziertes Personal
- Beratung und Installation über einen Außendienstmitarbeiter und Techniker



- Entsprechend wird mit Ihnen oder Ihren Angehörigen eine Rettungskette in Form von Telefonkontakten hinterlegt (die empfohlene Reihenfolge wäre wie folgt: Angehörigen / Freunde/ ambulanter Pflegedienst)
- der Fachkrafteinsatz der Volkssolidarität wird Ihnen mit einer Pauschale von 45,00 Euro in Rechnung gestellt

2.6 Hausmeisterservice

Die Volkssolidarität bietet den Bewohnern der Anlage kleinere technische Dienstleistungen in ihrer Wohnung an. Sie umfassen das Aufstellen, Aufhängen oder Abhängen von Einrichtungsgegenständen und Gardinen beim Ein- bzw. Auszug, das Transportieren von kleineren Gegenständen, Möbeln etc. innerhalb der Wohnanlage bei der Anlieferung oder beim Abtransport bis zum Hauseingang bzw. Parkplatz, den Austausch von Leuchtmitteln und sonstige Kleinreparaturen an Sachen des Bewohners, die ohne großen Zeitaufwand und Materialeinsatz erledigt werden können.

Die Durchführung umfangreicher Montagearbeiten, Schönheitsreparaturen usw. zählt nicht mehr zum Bereich der kleineren technischen Dienstleistungen. Die Volkssolidarität erklärt sich aber grundsätzlich bereit, Hilfestellung bei der Organisation solcher Arbeiten zu leisten.

2.7 Nutzung der Gemeinschaftsräume

In der Wohnanlage befinden sich Gemeinschaftsräume, die von den Bewohnern genutzt werden können.

2.8 Leistungen bei Krankheit in der Wohnung

- Erste-Hilfe-Maßnahmen, Benachrichtigung des Arztes und der Angehörigen,
- Organisation des Transportes und des Übergangs ins Krankenhaus (einschl. Koffer packen u. ä.),
- auf Wunsch Überprüfung der Vitalzeichen durch unseren ambulanten Pflegedienst,
- Blumen versorgen, Post holen.



2.9 Leistungen bei Krankenhausaufenthalt

Bei und nach einem Krankenhausaufenthalt hat der Bewohner Anspruch auf folgende Leistungen:

- Während des Aufenthaltes werden (ohne zeitliche Begrenzung) notwendige Erledigungen im Haushalt des Kranken übernommen (Blumen gießen, Kühlschrank säubern, Post holen/wegbringen u. a.).
- Der Servicegeber organisiert im Bedarfsfall in Kooperation mit dem Krankenhaus/ Sozialdienst den Übergang vom Krankenhaus in die häusliche Umgebung und gibt hierbei praktische Hilfen.

3 Zusätzliche Wahlleistungen

Neben dem Grundservice bietet die Volkssolidarität in eigener Regie weitere, einzeln abrufbare Wahlleistungen an.

Das Wahlleistungsangebot umfasst zurzeit:

3.1 Hauswirtschaftliche Hilfen/Essensversorgung

Zu dieser Wahlleistung gehören u. a.:

- Hilfe bei der Haushaltsführung,
- Hilfe beim Einkauf und Botengänge,
- Lieferung von „Essen auf Rädern“ in die Wohnung.

3.2 Pflegerische Hilfen

Die Volkssolidarität leistet im Krankheits- oder Pflegefall Hilfen bei

- körperbezogenen Pflegemaßnahmen nach SGB XI im Rahmen eines Pflegevertrages
- der Behandlungspflege nach ärztlicher Verordnung (z. B. Medikamentenrichten, Medikamentengabe, Augentropfen, Spritzen und Verbände anlegen usw.)
- zusätzlichen Serviceleistungen nach § 45 b SGB XI



3.3 Sonstiges

- Teilnahme an der Wassersporttherapie in Kooperation mit der Eberswalder Schwimmhalle
- Teilnahme an der Sporttherapie
- Vermittlung von seniorengerechten Reisen

Die Volkssolidarität kann ihr Angebot von Wahlleistungen der Nachfrage und der Marktlage anpassen. Sie wird hierbei auf die Bedürfnisse der Bewohner Rücksicht nehmen. Die Wahlleistungen können jederzeit in Anspruch genommen und nach Maßgabe der Kündigungsfristen (Pkt. 8) wieder abbestellt werden. Sie werden gesondert berechnet. Weitere Einzelheiten regelt das Servicekonzept.

Der Bewohner kann Wahlleistungen auch bei anderen Anbietern in Anspruch nehmen.

4 Personaleinsatz

Die Volkssolidarität wird sich bemühen, beim Service eine personelle Kontinuität zu gewährleisten. Das eingesetzte Personal kann betriebsbedingt ausgewechselt werden. Der Bewohner hat keinen Anspruch auf Service durch bestimmte Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter.

5 Honorierung

Die pauschale Vergütung pro Monat

50,00 EURO für einen 1-Personenhaushalt

65,00 EURO für einen 2-Personenhaushalt

Werden in einer Wohnung zwei oder mehrere Personen betreut, so hat jede Person Anspruch auf den vollständigen Grundservice.

Die Pauschalen für den Grundservice können wie folgt geändert werden:

Die Grundleistungspauschale wird gleitend an den Umfang der Grundleistungen und anhand der tatsächlichen Kosten jährlich zum 31.12. angepasst werden.



Darüber hinaus sind Preisänderungen bei Veränderungen des Servicekonzeptes möglich.

Für die Wahlleistungen gelten die jeweiligen Preise des ambulanten Pflegedienstes Eberswalde. Preiserhöhungen für Wahlleistungen sind einmal pro Jahr möglich, wenn sich die bisherige Berechnungsgrundlage verändert hat und das höhere Entgelt angemessen ist. Preiserhöhungen werden mindestens einen Monat im Voraus angekündigt.

Der Bewohner erhält monatlich jeweils eine Auflistung über die beanspruchten Wahlleistungen des vorangegangenen Monats.

Die Zahlung der Pauschalen erfolgt im Voraus und kostenfrei bis zum dritten Werktag eines jeden Monats auf das folgend genannte Konto der Volkssolidarität:

Deutsche Kreditbank AG
BIC: BYLADEM1001
IBAN: DE3212030000000535385

Die Bezahlung der im Vormonat in Anspruch genommenen Wahlleistungen erfolgt jeweils innerhalb einer Woche nach Rechnungsstellung. Soweit der Volkssolidarität für erbrachte Leistungen von dritter Seite Kosten erstattet werden, ist die vom Bewohner zu zahlende Vergütung um die Höhe der Erstattungsleistung zu reduzieren.

6 Nichtabnahme bestellter Leistungen

Nimmt der Bewohner zeitweilig den Grundservice (etwa wegen Abwesenheit oder anderweitiger Verhinderung, Krankheit etc.) nicht in Anspruch, ohne dass er sie vertragsgemäß nach Pkt. 7 gekündigt hat, so bleibt er zur Bezahlung der hierfür vereinbarten Pauschalen verpflichtet.

Nimmt der Bewohner bestellte Wahlleistungen ohne ordentliche Kündigung nach Pkt. 10 nicht ab, dann entfällt ein Vergütungsanspruch der Volkssolidarität in den Fällen, in denen den Bewohner kein Verschulden an der unterbliebenen Kündigung trifft (etwa bei plötzlicher schwerer Krankheit). Die Volkssolidarität kann in diesen Fällen aber den Ersatz ihrer Aufwendungen verlangen. Diese dürfen angemessen pauschaliert werden. Dem Bewohner bleibt allerdings der Nachweis möglich, dass der tatsächliche Aufwand niedriger gewesen ist.



7 Laufzeit und Beendigung des Vertrages

Der Servicevertrag beginnt am **DATUM**.

Der Servicevertrag wird für einen unbefristeten Zeitraum geschlossen.

Die Kündigungsfrist beträgt für den/die Bewohner einen Monat, für die Volkssolidarität ebenfalls einen Monat.

Bei Beendigung des Mietverhältnisses, bei Auszug oder beim Tod eines Bewohners endet der Servicevertrag automatisch, ohne dass es einer besonderen Kündigung bedarf. Die Veränderung ist der Volkssolidarität unverzüglich mitzuteilen.

Sind mehrere Bewohner einer Wohnung Vertragspartner, dann wird der Vertrag in einem Fall des Pkt. 7 Absatz 4 mit den verbleibenden Personen fortgesetzt. Die vereinbarte Vergütung wird ab dem 1. des Folgemonats den verminderten Serviceleistungen angepasst.

8 Teilkündigung und fristlose Kündigung bei Wahlleistungen

Der Bewohner kann einzelne Leistungen wie folgt kündigen: Bestellte Wahlleistungen können vom Bewohner einzeln mit einer Frist von 14 Tagen gekündigt werden. Bei vorübergehender Abwesenheit (Urlaub, Krankheit) können sie vorübergehend abbestellt werden.

Die Volkssolidarität kann einzelne Leistungen wie folgt kündigen: Einzelbestandteile des Basispaketes können nur im Rahmen der jährlichen Aktualisierung des Servicekonzeptes (Pkt. 1 Absatz 3) eingestellt werden. Eine Kündigung einzelner Wahlleistungen durch die Volkssolidarität ist mit einer Kündigungsfrist von einem Monat möglich.

Der Bewohner kann den Vertrag insgesamt fristlos kündigen, wenn die Volkssolidarität ihre Leistungen nach Pkt. 2 nicht mehr in vollem Umfang anbietet. Bei einem Wechsel des Servicegebers nach Pkt. 11 kann der Bewohner ebenfalls eine fristlose Kündigung aussprechen.

Die Volkssolidarität kann diesen Vertrag insgesamt nur fristlos kündigen, wenn der Bewohner mit der Bezahlung von mehr als vier Monatspauschalen für die Basisleistung in Verzug gerät. Die Kündigung ist nur wirksam, wenn die Volkssolidarität vorher vergeblich versucht hat, einen öffentlichen oder den zuständigen privaten Kostenträger zur Übernahme dieser Kosten zu verpflichten und wenn



- sie den Bewohner zweimal schriftlich zur Zahlung innerhalb einer Frist von jeweils vier Wochen aufgefordert und
- sie den Bewohner bei der Mahnung auf die Möglichkeit der fristlosen Kündigung hingewiesen hat.

Die Volkssolidarität muss dem Bewohner nach einer Kündigung wegen Zahlungsverzugs einen neuen Vertragsabschluss anbieten, wenn der Bewohner sämtliche Rückstände bezahlt hat oder wenn sich ein öffentlicher oder privater Kostenträger zur Begleichung der Rückstände und Zahlung der zukünftigen Pauschalen verpflichtet.

Eine Kündigung bedarf grundsätzlich der Schriftform.

9 Wechsel des Servicegebers

Die Volkssolidarität ist berechtigt, den gesamten Vertrag auf ein anderes qualifiziertes Serviceunternehmen zu übertragen, wenn dieses alle Verpflichtungen übernimmt und auch die Haftung für vor dem Zeitpunkt des Wechsels entstandene Verbindlichkeiten übernimmt. Es muss sichergestellt sein, dass der Service für den Bewohner ohne Unterbrechung gewährleistet ist. Sein Recht zur Kündigung nach Pkt. 10 Absatz 3 bleibt unberührt.

10 Datenschutz und Befreiung von der Schweigepflicht

Die Volkssolidarität und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind verpflichtet, alle ihnen bei der Durchführung ihrer Servicetätigkeiten bekanntwerdenden personenbezogenen Daten vertraulich zu behandeln und vor Missbrauch zu schützen. Sie sind von ihrer Schweigepflicht befreit:

- in Notfällen,
- wenn sie im Auftrag des Betreuten gegenüber Dritten tätig werden,
- wenn dies für die interne Abstimmung der Dienste des Servicegebers (z. B. zwischen Pflegepersonal, hauswirtschaftlichem Personal und den für Beratung und Vermittlung Zuständigen) unabdingbar ist.

Der Bewohner kann die Befreiung von der Schweigepflicht jederzeit einschränken.

Die Datenerhebung und Datenverarbeitung ist für die Durchführung des Vertrags erforderlich und beruht auf Artikel 6 Abs. 1 b) DSGVO. Der Bewohner erklärt sich damit einverstanden, dass zum Zweck der Servicetätigkeit seine personenbezogenen Daten erhoben, genutzt, verarbeitet und soweit notwendig an Notrufstellen sowie be-



handelnde Ärzte weitergeleitet werden. Eine Weitergabe an außenstehende Dritte unterbleibt.

Sie haben das Recht, diese Einwilligung jederzeit ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Zudem sind Sie berechtigt, Auskunft über die bei uns gespeicherten Daten zu beantragen sowie bei Unrichtigkeit der Daten die Berichtigung oder bei unzulässiger Datenspeicherung die Löschung der Daten zu fordern.

Sie haben das Recht, dieser Einwilligungserklärung nicht zuzustimmen – da unser Dienst jedoch auf die Erhebung und Verarbeitung genannter Daten angewiesen ist, würde eine Nichtunterzeichnung eine Inanspruchnahme des Dienstes ausschließen.

Für den Notfall befreit der Bewohner alle ihn behandelnden Ärzte von ihrer Schweigepflicht gegenüber der Volkssolidarität und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Eine solche Befreiung gilt nur dann, wenn nach ärztlichem Urteil ohne die Informationen eine sachgerechte und humane Betreuung des Betroffenen in Frage gestellt ist.

In allen anderen Fällen ist grundsätzlich die ausdrückliche Einwilligung des Bewohners erforderlich.

Eberswalde, den

Volkssolidarität

Bewohner

Bewohner

Anlagen
Servicekonzept