

Muster

Vereinbarung

zwischen dem

Pflege-Selbsthilfeverband e.V. (nachfolgend **Pflege-SHV** genannt)
vertreten durch die 1. Vorsitzende/den 1.Vorsitzenden

und dem

Name der Einrichtung (nachfolgend **Einrichtung** genannt),
Straße, PLZ, Ort

vertreten durch die Geschäftsführerin/den Geschäftsführer
Name

über die Bedingungen im Zusammenhang mit der
von Pflege-shv verliehenen

"Auszeichnung menschenwürdige Pflege"

1. Gegenstand der Vereinbarung

Die Geschäftsführerin/der Geschäftsführer der Einrichtung hat den Pflege-shv damit beauftragt, die zur Verleihung der "Auszeichnung menschenwürdige Pflege" vorgesehene Begutachtung in durchzuführen.

Die Begutungskriterien liegen der Einrichtung vor, sie bilden die Grundlage dieser Vereinbarung.

Auf dieser Grundlage verpflichtet sich die Einrichtung:

1.1 Die „**Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen**“, herausgegeben vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und Bundesministerium für Gesundheit, anzuerkennen und ihre Einhaltung zu gewährleisten. Dies beinhaltet, dass Mitarbeiter und Bewohner bzw. Heimbeiratsvertreter der Einrichtung über den Inhalt dieser Charta informiert werden, der Text (Broschüren) an einer bekannt zu machenden Stelle der Pflegeeinrichtung ausgelegt wird und dort zur jederzeitigen Einsichtnahme, auch durch Angehörige und sonst interessierte Personen, zur Verfügung steht.

1.2 Den vom Pflege-SHV mit der Überprüfung beauftragten Gutachter/innen, **Zugang zu allen Räumen und Informationen** der Einrichtung zu gewähren, soweit dies zur Erfassung der Kriterien erforderlich ist. Die Mitarbeiter ggf. MAV /Personalrat sowie der Heimbeirat sind entsprechend zu informieren, diesen ist Auskunftsberechtigung zu erteilen.

1.3 Ein **offenes und konstruktives Beschwerdemanagement** zu gewährleisten. Neben den allgemeinen Vorgaben zum Beschwerdemanagement, die Bestandteil des Heimauszeichnungskonzeptes sind, muss den Mitarbeitern, Beiratsvertretern, Angehörigen und sonst betroffenen Personen, die Möglichkeit eingeräumt werden, jederzeit den Pflege-SHV zu beteiligen, um sich in belasteten Situationen Rat und Unterstützung einzuholen.

Seitens der Geschäftsführung wird ausdrücklich zugesagt, dass eine **Beteiligung des Pflege-SHV** (vor oder nach Durchführung eines betriebsinternen Beschwerdeverfahrens) für den Betroffenen keine Nachteile haben darf. Überdies wird den Beschwerdeführern die Möglichkeit eröffnet, sich auch direkt an Heimaufsicht, MDK oder Staatliches Amt für Arbeitsschutz zu wenden, wenn die Bemühungen um eine interne Problemlösung gescheitert sind oder aussichtslos erscheinen. Damit wird den in § 17 Arbeitsschutzgesetz beschriebenen Grundsätzen einer nachteilsfreien Beschwerdemöglichkeit entsprochen und auf alle den Heimbetrieb betreffenden Angelegenheiten ausgedehnt. Für die Mitarbeiter werden seitens der Geschäftsführung arbeitsrechtliche Folgerungen (wie z.B. Mahnung, Abmahnung oder gar Kündigung) infolge der Inanspruchnahme dieser Beschwerdevereinbarung ausgeschlossen und zugesagt, dass diese Erklärung zum Inhalt der arbeitsvertraglichen Einzelvereinbarungen erhoben wird. Seitens der Geschäftsführung wird ausdrücklich erklärt, dass frühzeitige und konstruktive Hinweise zu nicht angemessenen Pflegebedingungen erwünscht sind.

2. Umgang mit Betriebsdaten und vertraulichen Informationen

Betriebsdaten und Begutachtungsergebnisse werden nur insoweit bekannt gegeben, wie dies dem Zweck der "Auszeichnung menschenwürdige Pflege" entspricht und von der Geschäftsführung befürwortet wird. Auch über Art und Umfang der Veröffentlichung der Bewertungsergebnisse entscheiden Pflege-SHV und Geschäftsführung der Einrichtung einvernehmlich.

Darüber hinaus verpflichtet sich der Pflege-SHV und alle mit der Begutachtung und Auswertung der Überprüfung befassten Personen, Daten und Informationen vertraulich zu behandeln. Der einzelne Gutachter ist nicht berechtigt, sich öffentlich zu den Prüfergebnissen zu äußern.

Pflege-SHV dokumentiert die Begutachtung und die Ergebnisse zur internen Verwendung. Jede Weiterleitung dieser Information an Dritte, bedarf der Zustimmung der Geschäftsführung der Einrichtung.

3. Unangekündigtes Begutachtungsverfahren

Für die **Neubegutachtung** wurde der Zeitraum vorgesehen. Sie umfasst ein 2tägiges Audit durch(3-4) Gutachter (Pflegeheime), sowie eine vorläufige, erste Ergebnispräsentation. (Bei Pflege-WGs – ein 1tägiges Audit mit 2 Gutachtern)

Die Einrichtung muss niemanden abstellen der sich um die Gutachter kümmert oder diese begleitet. Allenfalls wird erwartet, dass die zufällig angesprochenen Mitarbeiter etwas Zeit zur Beantwortung von Fragen aufbringen und wissen, dass sie berechtigt sind, Auskunft zu erteilen. Die Gutachter sind gehalten, sich selbstständig durchzufragen und zurechtzufinden und dabei freundlich und respektvoll auf die Mitarbeiter, Bewohner und andere Personen zuzugehen. Ihre Anwesenheit sollte den Betriebsablauf so wenig als möglich stören.

Den Gutachtern ist Einblick in die Dokumentation zu gewähren, soweit dies zur Beurteilung bestimmter Kriterien erforderlich ist.

Auch sollte den Gutachtern die Möglichkeit gegeben werden, Mitarbeiter zu Pflegemaßnahmen zu begleiten sowie allen Aktivitäten im Hause, als teilnehmende Beobachter, beizuwohnen. Um die Verpflegungsqualität bewerten zu können, ist es außerdem erforderlich, dass die Gutachter von den tagesaktuellen Mahlzeiten und Getränken, wie sie den Bewohnern serviert werden, kosten dürfen.

Die **Folgebegutachtungen** finden unter gleichen Voraussetzungen statt.

Unter *Folgebegutachtung* ist eine, auf wenige Schwerpunkte begrenzte Stichprobe zu verstehen, welche sicher stellen soll, dass die bestehende Auszeichnung weiterhin ihre Berechtigung hat und für zwei weitere Jahre bestätigt werden kann.

Die vom Pflege-SHV beauftragten Gutachter, können sich ausweisen. Pflege-SHV verpflichtet sich, nur Personen mit der Begutachtung zu beauftragen, die eine hohe soziale und fachliche Kompetenz sowie konstruktives Urteilsvermögen besitzen.

Werden zu einzelnen Kriterien, weniger als 6 Punkte vergeben, kann die Einrichtung erwarten, dass diese Einschätzung begründet wird, in dem z.B. konkrete Vorkommnisse und Beobachtungen genannt werden.

4. Ergebnispräsentation – Verleihung der Auszeichnung

Die Gutachter bieten direkt im Anschluss an die Begutachtung ein erstes Feed Back an, dies setzt jedoch voraus, dass sich die Leitungskräfte der Einrichtung diese Zeit kurzfristig nehmen können.

Spätestens 2 Wochen nach der Begutachtung erhält die Geschäftsführung/Hausleitung das an den Kriterienkatalogen orientierte schriftliche Bewertungsergebnis. Sollte sich daraufhin bei den leitenden Mitarbeitern oder der Hausleitung weiterer Erklärungsbedarf zeigen, kann eine Nachbesprechung vereinbart werden.

Bei Erreichen von mehr als 6 Punkten, erhält die Einrichtung eine Urkunde sowie ein Türschild (Acryl) mit entsprechendem Aufdruck.

Die Einrichtung darf und sollte mit dieser Auszeichnung werben, zum Beispiel in der Lokalpresse, in hauseigenen Broschüren und im Internet.

Darüber hinaus werden die ausgezeichnete Einrichtungen auf der Internetseite www.heimauszeichnung.de vorgestellt und somit aus Masse herausgehoben.

5. Laufzeit – Gültigkeitsdauer und Widerruf

Die Vereinbarung tritt mit beiderseitiger Unterschrift in Kraft.

Die Gültigkeitsdauer der jeweils verliehenen Auszeichnung beträgt **zwei Jahre**, ab dem Datum der Urkundenverleihung. Anschließend kann diese erneuert werden, in dem der Heimträger spätestens 4 Wochen vor dem Ablaufdatum, die Weiterführung beantragt und damit den Auftrag für eine Folgebegutachtung erteilt.

Werden die Voraussetzungen nicht erfüllt, ist der Pflege-SHV berechtigt, die verliehene Auszeichnung auch innerhalb des Gültigkeitszeitraumes zu widerrufen. Vor allem dann, wenn deutlich erkennbar gegen die in Ziffern 1.1 - 1.3 beschriebenen Grundsätze verstoßen wird. Über einen vorgesehenen Widerruf wird die Geschäftsführung zuvor schriftlich in Kenntnis gesetzt. Nach Ablauf einer festgesetzten Äußerungsfrist kann der Pflege-SHV über das weitere Verfahren entscheiden und den Widerruf der Auszeichnung erklären.

Nach Ablauf der auf der Urkunde eingetragenen Gültigkeitsdauer oder nach Ausspruch des Widerrufs ist die Einrichtung nicht mehr berechtigt, die Auszeichnung zu führen und damit zu werben.

Das Ergebnis der Begutachtung ist nicht verhandelbar, der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Sollte das Ergebnis nicht den Erwartungen der Geschäftsführung entsprechen, hat die Einrichtung dennoch die unter Punkt 6 aufgeführten Begutachtungskosten zu tragen.

Darüber hinaus kann die Geschäftsführung jederzeit, durch schriftliche Erklärung, von dieser Vereinbarungen zurücktreten und die weitere Zusammenarbeit beenden.

6. Kosten

Für die **Neubegutachtung**, einschließlich mündliches Feed Back und schriftlicher Ergebnisbericht betragen die Bruttokosten:

(Für Pflegeheime) Grundgebühr 2.600€, zzgl. 10 – 20 Euro pro Pflegeplatz (Abhängig von der Größe der Einrichtung und der erforderlichen Anzahl der Gutachter.)
Reisekosten/Übernachtung (Pauschalpreis)

(Für Pflege-WG) Grundgebühr 1.800€, Reisekosten (Pauschalpreis)

Für **Folgebegutachtungen** zur Aufrechterhaltung der Auszeichnung, ist alle zwei Jahre mit etwa dem halben Kostensatz zu rechnen.

7. Information und Transparenz

Der Inhalt dieser Vereinbarung sowie die Kriterien und das Begutachtungsverfahren sollten in der Einrichtung ausreichend bekannt gemacht werden. Eine offene Auseinandersetzung darüber würde zugleich einen förderlichen Prozess in Gang setzen.

Auch die Ergebnispräsentation und Aufarbeitung sollte alle Beteiligten und Interessierten einbeziehen. Gerade der transparente Umgang mit vorhandenen Schwachpunkten schafft Vertrauen.

Für den Pflege-SHV

Für die Einrichtung

Datum Unterschrift:

Datum Unterschrift