

# **P f l e g e s a t z v e r e i n b a r u n g**

gemäß § 85 SGB XI

für Leistungen der vollstationären Pflege nach § 43 SGB XI und eingestreuete  
Kurzzeitpflege nach § 42 Absatz 1 Ziffer 2 SGB XI

zwischen

der DA Pflege GmbH & Co. KG  
Wesermünder Str. 33  
27619 Schiffdorf-Wehdel

für die Pflegeeinrichtung:

Pflegeheim Amer  
August-Bebel-Str. 14  
27578 Bremerhaven  
IK: 510 401 389

und

der AOK Bremen/Bremerhaven

dem BKK Landesverband Mitte  
Eintrachtweg 19  
30173 Hannover  
zugleich für die Knappschaft – Regionaldirektion Nord, Hamburg

der Pflegekasse bei der IKK gesund plus

dem Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek)  
als Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassen der Ersatzkassen,  
dieser vertreten durch den Leiter der vdek-Landesvertretung Bremen,  
dieser vertreten durch den vdek-Pflegesatzverhandler der  
hkk – Pflegekasse Bremen

der Freien Hansestadt Bremen  
als überörtlicher Träger der Sozialhilfe, vertreten durch  
die Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport

## **§ 1 Grundsätzliches**

Die Pflegekassen haben eine bedarfsgerechte und gleichmäßige, dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse entsprechende Versorgung durch den Abschluss von Versorgungsverträgen und Vergütungsvereinbarungen mit den Trägern von Pflegeeinrichtungen sicherzustellen (§ 69 SGB XI).

## **§ 2 Vergütungsfähige Leistungen**

- (1) Nach dieser Vereinbarung werden ausschließlich Leistungen der vollstationären Pflege nach § 43 SGB XI und § 42 Absatz 1 Ziffer 2 SGB XI vergütet, die im Rahmenvertrag nach § 75 Abs. 1 SGB XI in der jeweils geltenden Fassung und dem Versorgungsvertrag nach § 72 SGB XI geregelt sind. Die Vergütung anderer pflegerischer oder betreuender Leistungen ist ausgeschlossen. Für die Betreuung und Aktivierung nach § 43b SGB XI werden Vergütungszuschläge gemäß §§ 84 Absatz 8, 85 Absatz 8 SGB XI gewährt, die ausschließlich für den Träger der Pflegeeinrichtung und die Pflegekassen gelten.
- (2) Die Leistungs- und Qualitätsmerkmale sind als Bestandteil dieser Vereinbarung (§ 84 Absatz 5 SGB XI) in der Anlage 1 festgelegt.
- (3) Zuzahlungen zu den nach Absatz 1 vergütungsfähigen Leistungen darf die Pflegeeinrichtung von den Pflegebedürftigen weder fordern noch annehmen (§ 84 Absatz 4 SGB XI).

## **§ 3 Pflegevergütung**

- (1) Der Pflegesatz für die leistungsgerechte Vergütung der allgemeinen Pflegeleistungen (Pflegevergütung) beträgt **täglich pro Person** in dem

Pflegegrad 1:	<b>28,11 EUR</b>
Pflegegrad 2:	<b>36,04 EUR</b>
Pflegegrad 3:	<b>52,22 EUR</b>
Pflegegrad 4:	<b>69,08 EUR</b>
Pflegegrad 5:	<b>76,64 EUR</b>

Der einrichtungsindividuelle einheitliche Eigenanteil beträgt täglich

**10,73 EUR**

- (2) Zusätzlich zu den unter Absatz 1 ausgewiesenen Pflegesätzen wird ein Betrag für die Refinanzierung der Ausgleichsbeträge nach der Bremischen Altenpflegeausgleichsverordnung (BremAltPfiAusglVO) in der jeweils gültigen Fassung auf der Grundlage von § 84 i. V. m. § 82a Abs. 3 SGB XI vereinbart, sofern die Pflegeeinrichtung am Ausgleichsverfahren teilnimmt. Seine aktuelle Höhe wird kalenderjährlich durch das Statistische Landesamt Bremen als beauftragte Behörde nach § 4 Abs. 1 der BremAltPfiAusglVO auf der Grundlage von § 3 Abs. 3 i. V. m. der Anlage 2 der Rahmenvereinbarung für das Land Bremen über die Regelung der Altenpflegeausbildung nach dem Gesetz über die Altenpflege (Altenpflegegesetz – AltPfiG) ermittelt. Dieser Betrag ist Bestandteil der allgemeinen Pflegeleistungen gemäß § 82a Abs. 3 SGB XI und wird unabhängig von der jeweils geltenden Vergütungsklasse gleichmäßig allen Pflegebedürftigen in Rechnung gestellt. Die Abwesenheitsregelung nach § 5 findet keine Anwendung (es besteht bei Abwesenheit ein Anspruch auf die ungekürzten Beträge).
- (3) In Umsetzung des Pflegeberufereformgesetzes (PflBRefG) in der jeweils aktuellen Fassung wird zusätzlich zu den ausgewiesenen Pflegesätzen ein Betrag vereinbart, sofern die Pflegeeinrichtung im Finanzierungsraum am Ausgleichsverfahren teilnimmt. Die aktuelle Höhe der jeweiligen Aufschläge werden kalenderjährlich durch das Statistische Landesamt Bremen als zuständige Stelle nach § 26 Abs. 4 PflBRefG auf der Grundlage von § 7 i. V. m. Anlage 1 der Vereinbarung gemäß § 33 Abs. 6 PflBRefG vom 17.12.2019 in der jeweils gültigen Fassung ermittelt und bekanntgegeben. Dieser Betrag ist Bestandteil der allgemeinen Pflegeleistungen gemäß § 82a Abs. 3 SGB XI und wird unabhängig von der jeweils geltenden Vergütungsklasse gleichmäßig allen Pflegebedürftigen in Rechnung gestellt. Die Abwesenheitsregelung nach § 5 findet keine Anwendung (es besteht bei Abwesenheit ein Anspruch auf die ungekürzten Beträge).
- (4) Die Pflegesätze sind für alle von der Einrichtung betreuten Pflegebedürftigen einheitlich gültig; eine Differenzierung nach Kostenträgern ist nicht zulässig (§ 84 Abs. 3 SGB XI).

#### **§ 4**

#### **Entgelt für Unterkunft und Verpflegung**

- (1) Das Entgelt für die Unterkunft und Verpflegung beträgt einheitlich für alle Vergütungs-/Pflegeklassen (§ 87 SGB XI) täglich pro Person

für Unterkunft:	<b>15,85 EUR</b>
für Verpflegung:	<b>10,56 EUR.</b>

- (2) § 2 Abs. 3 gilt entsprechend; § 88 SGB XI bleibt unberührt.
- (3) § 3 Abs. 4 gilt entsprechend.

#### **§ 5**

#### **Vergütung bei vorübergehender Abwesenheit**

- (1) Der Pflegeplatz ist bei vorübergehender Abwesenheit vom Pflegeheim für einen Abwesenheitszeitraum von bis zu 42 Tagen im Kalenderjahr für den

Pflegebedürftigen freizuhalten. Abweichend hiervon verlängert sich der Abwesenheitszeitraum bei Krankenhausaufenthalten und bei Aufenthalten in Rehabilitationseinrichtungen für die Dauer dieser Aufenthalte (§ 87 a Absatz 1 Satz 5 SGB XI).

- (2) Die Pflegeeinrichtung informiert die Pflegekasse durch Änderungsmeldungen über Dauer und Grund der vorübergehenden Abwesenheit des Pflegebedürftigen.
- (3) Der Pflegeeinrichtung ist eine Vergütung von 75 % des mit den Kostenträgern vereinbarten Pflegesatzes für die allgemeinen Pflegeleistungen des jeweiligen Pflegegrades, der Entgelte für Unterkunft und Verpflegung zu zahlen. Bei Abwesenheitszeiten über drei Kalendertage hinaus wird der Abschlag erst ab dem 4. Kalendertag berechnet. Für die ersten drei Tage einer Abwesenheit erfolgt kein Abschlag. Als Abwesenheit im Sinne dieser Regelung gilt nur die ganztägige Abwesenheit.

Der so verminderte Pflegesatz bei Abwesenheit beträgt täglich pro Person in der

Pflegegrad 1:	<b>21,08 EUR</b>
Pflegegrad 2:	<b>27,03 EUR</b>
Pflegegrad 3:	<b>39,17 EUR</b>
Pflegegrad 4:	<b>51,81 EUR</b>
Pflegegrad 5:	<b>57,48 EUR</b>

- (4) Das so verminderte Entgelt bei Abwesenheit für Unterkunft und Verpflegung beträgt einheitlich für alle Vergütungs-/Pflegeklassen:

für Unterkunft :	<b>11,89 EUR</b>
für Verpflegung:	<b>7,92 EUR</b>

Weitergehende Ansprüche können seitens der Pflegeeinrichtung gegenüber der Pflegekasse und dem Pflegebedürftigen nicht geltend gemacht werden.

- (5) Bei Umzug des Pflegebedürftigen in eine andere Pflegeeinrichtung darf nur das aufnehmende Pflegeheim ein Gesamtheimentgelt für den Verlegungstag berechnen (§ 87a Absatz 1 Satz 3 SGB XI).

## **§ 6 Zahlungstermin**

Nach § 87a Absatz 3 Satz 3 SGB XI werden die Leistungsbeträge zum 15. eines jeden Monats fällig. Einer monatlichen Rechnungsstellung bedarf es nicht. Lediglich Aufnahme- und Entlassungs- sowie Änderungsmeldungen sind abzugeben.

## **§ 7 Vergütungszuschläge für zusätzliche Betreuung und Aktivierung**

- (1) Voraussetzungen für die Zahlung des Vergütungszuschlages für die Betreuung und Aktivierung nach §§ 43b, 84 Abs. 8, 85 Abs. 8 SGB XI sind
1. das Erfüllen der in § 85 Absatz 8 SGB XI genannten Anforderungen,
  2. die tatsächliche Erbringung der Betreuung und Aktivierung gemäß Konzeption,
  3. die Beschäftigung von zusätzlichen Betreuungskräften,
  4. keine anderweitige Finanzierung der zusätzlichen Betreuungskräfte und,
  5. die erforderliche Qualifikation der eingesetzten Kräfte.
- (2) Die in Absatz 1 genannten Voraussetzungen können im Rahmen der Qualitätsprüfungen nach § 114 SGB XI geprüft werden. Bei Nichtvorhandensein der vereinbarten zusätzlichen Betreuungskräfte hat der Träger der Pflegeeinrichtung die Differenz zwischen vereinbarten und vorhandenen Vollzeitkräften für die Dauer des Verstoßes zurück zu zahlen. § 115 Absatz 3 SGB XI gilt entsprechend.
- (3) Der Vergütungszuschlag beträgt
- **4,64 EUR** pro Belegungstag bei Teilmonaten **oder**
  - **141,15 EUR** pro Monat bei vollen Monaten.
- (4) Die Abrechnung erfolgt als Monatspauschale; eine Abrechnung nach Tagen ist ausgeschlossen. Eine Vergütung im ersten Monat der Inanspruchnahme findet nicht statt, im Monat des Auszugs oder des Versterbens des Bewohners wird der volle Betrag gezahlt. Sofern der erste Monat der Inanspruchnahme mit dem Monat des Auszugs oder des Versterbens des Anspruchsberechtigten identisch ist, besteht ein Anspruch auf die Zahlung der Monatspauschale, sofern tatsächlich Leistungen erbracht wurden. Die Abwesenheitsregelung nach § 5 findet keine Anwendung.

## **§ 8 Pflegesatzzeitraum**

Diese Vereinbarung wird für die Zeit vom 01.02.2020 bis 31.01.2021 geschlossen.

Nach Ablauf dieses Zeitraumes gelten die vereinbarten Entgelte bis zum Inkrafttreten einer neuen Vereinbarung weiter (§ 85 Abs. 6 SGB XI).

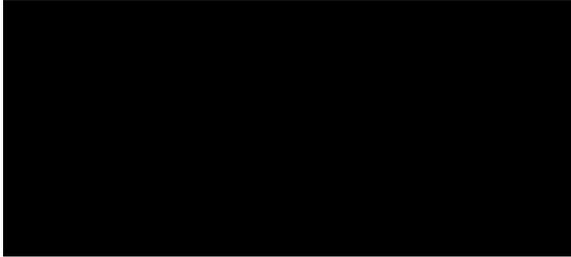
Hinweis:

Dieser Vertrag unterliegt dem Bremer Informationsfreiheitsgesetz (BremlFG). Bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen wird es nach Maßgabe der Vorschriften des BremlFG im elektronischen Informationsregister veröffentlicht. Unabhängig von einer möglichen Veröffentlichung kann der Vertrag Gegenstand von Auskunftsanträgen nach dem BremlFG sein.

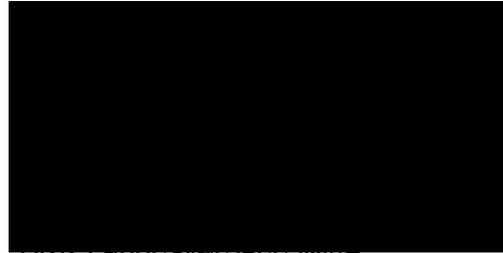
Anlage 1 – Leistungs- und Qualitätsmerkmale

Bremen, 08.04.2020

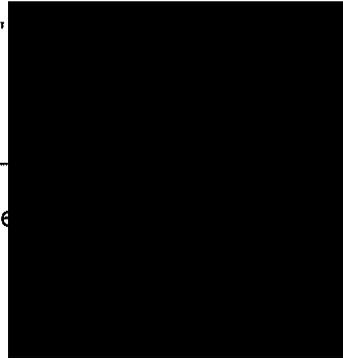
DA Pflege GmbH & Co. KG



AOK Bremen/Bremerhaven



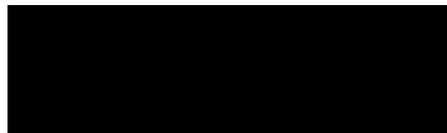
DRK Landesverband Mitte  
Landesvertretung Bremen  
zugleich für die Knappschaft – Regionaldirektion  
Nord,



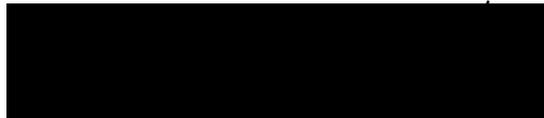
Pflege

plus

Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek) als  
Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassen der  
Ersatzkasse vdek-Pflegesatzverhandler



Freie Hansestadt Bremen  
als überörtlicher Träger der Sozialhilfe,  
vertreten durch die Senatorin für Soziales,  
Jugend, Integration und Sport



# Anlage 1

zur Pflegesatzvereinbarung gemäß § 85 SGBXI vom 08.04.2020

für die vollstationäre Pflege in der

Einrichtung Pflegeheim Amer

## Leistungs- und Qualitätsmerkmale

### nach § 2 Abs. 2

#### 1 Struktur des aktuellen und voraussichtlich zu betreuenden Personenkreises sowie des besonderen Bedarfes

##### 1.1 Anzahl der versorgten Pflegebedürftigen im Durchschnitt

	vorhergehender Vergütungszeitraum		Vereinbarungs-/ Vergütungszeitraum	
	Anzahl	in % von Gesamt	Anzahl	in % von Gesamt
Pflegegrad 1				
Pflegegrad 2				
Pflegegrad 3				
Pflegegrad 4				
Pflegegrad 5				
Gesamt				

##### 1.2 Folgende besondere Personengruppen werden auch versorgt (Soweit diese einen besonderen Interventionsbedarf auslösen. Dabei ist anzugeben, wie dieser festgestellt wurde.):

- Apalliker
  - AIDS-Kranke
  - MS-Kranke
-

1.3 Anzahl der Pflegebedürftigen besonderer Personengruppen (1-5)

Davon sind Pflegebedürftige besonderer Personengruppen, soweit diese zusätzlichen Interventionsbedarf auslösen, mit Angabe in welchem Bereich dieser besteht (Grundpflege, medizinische Behandlungspflege, soziale Betreuung)

besondere Personengruppen	Anzahl bisher	Anzahl künftig
Apalliker		
AIDS-Kranke		
MS-Kranke		

Pflegebedürftigkeitsstruktur der gesamten besonderen Personengruppe:

	vorhergehender Vergütungszeitraum		Vereinbarungs-/ Vergütungszeitraum	
	Anzahl	in % von Gesamt	Anzahl	in % von Gesamt
Pflegegrad 1				
Pflegegrad 2				
Pflegegrad 3				
Pflegegrad 4				
Pflegegrad 5				
Gesamt				

- 1.4 Art und Umfang des zusätzlichen Interventionsbedarfes für die Pflegebedürftigen der besonderen Personengruppen (Dabei ist anzugeben, wie dieser festgestellt wurde.):  
s. gesondertes Pflege- und Betreuungskonzept
- 

## 2 Einrichtungskonzeption

Die Pflegeeinrichtung verfügt über ein Pflegekonzept.

- 2.1 Das Pflegekonzept wird den Pflegekassen auf Anforderung zu folgenden Punkten zur Verfügung gestellt:

- Pflegeorganisation/-system
- Pflegeverständnis/-leitbild
- Pflegetheorie/-modell
- Pflegeprozess inkl. Pflegedokumentation/-planung (Dokumentationssystem)
- soziale Betreuung

- 2.2 Versorgungskonzept

Die Pflegeeinrichtung verfügt über ein Versorgungskonzept.

Das Versorgungskonzept wird den Pflegekassen auf Anforderung zu folgenden Punkten zur Verfügung gestellt:

- Grundsätze/Ziele
- Leistungsangebot in der Verpflegung
- Leistungsangebot in der Hausreinigung
- Leistungsangebot in der Wäscheversorgung
- Leistungsangebot in der Hausgestaltung

## 3 Art und Inhalt der Leistungen

Hier werden Angaben zum Leistungsspektrum entsprechend den im Rahmenvertrag gem. § 75 Abs. 1 SGB XI vereinbarten Leistungen und den Anforderungen der Maßstäbe und Grundsätze für die Qualität und Qualitätssicherung sowie für die Entwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements nach § 113 SGB XI in der vollstationären Pflege in der jeweils aktuellen Fassung gemacht.

Sie sind Bestandteil dieser Vereinbarung.

3.1 Allgemeine Pflegeleistungen

3.1.1 Grundpflege (siehe Rahmenvertrag)

---

3.1.2 Behandlungspflege (siehe Rahmenvertrag)

Die Leistungen der Behandlungspflege werden grundsätzlich von examinierten Pflegekräften, analog der Richtlinie nach § 92 Abs. 1 Satz 2 Nr. 6 und Abs. 7 SGB V erbracht. Voraussetzung hierfür ist die Anordnung durch den Arzt, der sich persönlich vom Gesundheitszustand des Tagespflegegastes überzeugt hat.

---

3.1.3 Soziale Betreuung (siehe Rahmenvertrag)

Die Pflegeeinrichtung fühlt sich verantwortlich, die Lebensqualität der Bewohner zu verbessern. Sie gestaltet den Bewohnern einen Lebensraum, der es ihnen ermöglicht ein möglichst selbständiges und selbstbestimmtes Leben zu führen und zur Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft innerhalb und außerhalb der Einrichtung beiträgt.

Hilfebedarfe bei der persönlichen Lebensführung und bei der Gestaltung des Alltags nach eigenen Vorstellungen sollen durch Leistungen der sozialen Betreuung ausgeglichen werden soweit dies nicht durch das soziale Umfeld (z.B. Angehörige und Betreuer) geschehen kann.

Dazu bietet die Pflegeeinrichtung insbesondere folgende Leistungen an:

- o regelmäßige Tagesstrukturierung,
- o Einzelgespräche mit spezifischer Zielsetzung (entlastende, beratende und ressourcenfördernde Gespräche),
- o Hilfen bei der Alltagsbewältigung, Beratung in persönlichen Angelegenheiten,
- o Unterstützung bei der Aufnahme und Pflege sozialer Kontakte einschließlich der Angehörigen und sonstiger Bezugspersonen,
- o orientierungs-/gedächtnisfördernde Maßnahmen zur Zeit, zum Ort, zur Person,
- o Intervention bei Weglauftendenz, Angst, depressiver Stimmung und Unruhezuständen,
- o Sterbebegleitung,
- o Trauerbegleitung.

Durchführung von Gemeinschafts-/ Gruppenaktivitäten zur Befriedigung von religiösen, sozialen, kommunikativen und ästhetischen Bedürfnissen oder Bewegungsbedürfnissen (auch für überwiegend bettlägerige Bewohner) im Rahmen der aktivierenden Pflege innerhalb der Einrichtung.

---

3.2 Kooperation

Die Verantwortung für die erbrachten Leistungen und deren Qualität trägt die beauftragende Pflegeeinrichtung:

Die Pflegeeinrichtung kooperiert mit:

Apotheke  
Kramer MT (im Bereich Ernährung)

---

3.3 Leistungen bei Unterkunft und Verpflegung (Eigen- oder Fremdleistung)

3.3.1 Unterkunftsleistungen

	<u>Fremdleistung</u>
Wäscheversorgung	<u>Fremdleistung</u>
Reinigung und Instandhaltung	<u>Eigen-/Fremdleistung</u>

3.3.2 Verpflegungsleistungen

- Wochenspeiseplan
- Getränkeversorgung
- spezielle Kostformen, wenn ja welche?

Sonderkost, Diätkost, Schonkost

Organisation des Mahlzeitenangebotes:

Frühstück, Mittagessen, Nachmittagskaffee, Abendessen, Zwischen-mahlzeiten, Spätmahlzeit, Schon- und Diätkost nach ärztlicher Anordnung und kostenfreie Getränke (Tee, Kaffee, Mineralwasser, Säfte etc.)

Die Verpflegung richtet sich nach dem Nährstoffbedarf der Bewohner und berücksichtigt individuelle Bedürfnisse auch bei Sondenkostformen und Diäten.

Frühstück und Abendbrot werden in Buffetform angeboten. Bei Bedarf kann auch auf dem Zimmer das Essen eingenommen werden.

---

3.4 Zusatzleistungen nach § 88 SGB XI

- ja       nein      Wenn ja, bitte Nachweis einreichen

4 **Sächliche Ausstattung**

Die sächliche Ausstattung ist Bestandteil der Vereinbarung.

4.1 Bauliche Ausstattung  
(Darstellung der Lage bzw. der baulichen Besonderheiten)

Die komplett ebenerdig gebaute Pflegeeinrichtung ist zentral im Stadtteil Bremerhaven - Leherheide gelegen. Ein schön gestalteter Innenhof, der von außen nicht erreichbar ist, bildet das Zentrum des Hauses.

4.2 Räumliche Ausstattung  
(Ausstattung der Zimmer)  
bauliche Zimmerstruktur:

Die Ein- und Zweibettzimmer sind allesamt mit Sanitärebereich, Notrufanlage sowie Telefon- und Kabelfernsehanschluss ausgestattet. Ein Pflegebett, ein Nachtschrank und ein Kleiderschrank wird jedem(r) Bewohner(in) zur Verfügung gestellt. Die Möglichkeit einer individuellen Raumgestaltung durch eigene Möbelstücke wird vom Haus gefördert. Die am Innenhof gelegenen Zimmer haben z.T. einen eigenen Zugang zu diesem.

Aufteilung in Wohnbereiche ja/nein: ja

gebäudetechnische Ausstattung  
(z. B. Fahrstuhl, behinderten  
gerechter Eingang):

behindertengerechter Eingang

Anzahl	
2	Pflegebäder
4	Gemeinschaftsräume
54	Einbettzimmer
	54 mit Nasszelle ohne Nasszelle
3	Zweibettzimmer
	3 mit Nasszelle ohne Nasszelle
	Mehrbettzimmer
	mit Nasszelle
	ohne Nasszelle

weitere Räume, z. B. Therapieräume Wintergarten

5 Ausstattung mit Pflegehilfsmitteln und Hilfsmitteln

**(angelehnt am Abgrenzungskatalog zur Hilfsmittelversorgung in stationären Pflegeeinrichtungen)**

Die Pflegeeinrichtung hält die erforderlichen Hilfsmittel in angemessener Anzahl, Form und Güte vor. Sie bevorratet in ausreichendem Maße Hilfsmittel, die von den BewohnerInnen genutzt werden können.

Dazu gehören insbesondere:

- Sekretabsauger, netzabhängig
- Badewannenlifter
- Badewannenlifter mit Waage
- Rollatoren
- Achselstütze
- Lagerungskeile
- Lagerungskissen
- Rollstühle
- Toilettenstühle
- Manuelles Blutdruckmessgerät
- Blutzuckermessgerät
- Personenwaage
- Pflegebetten
- Antidekubitusmatratzen
- Duschhocker
- Rutschmatte

---

## **6 Qualitätsmanagement**

Maßstab für die Qualität der Leistungen sind die gesetzlichen Vorgaben aus dem SGB XI - insbesondere §§ 112 ff SGB XI, dem Bremischen Wohn- und Betreuungsgesetz und den dazu ergangenen Vorschriften, sowie der Rahmenvertrag nach § 75 SGB XI.

Die Einrichtung beteiligt sich an folgenden Maßnahmen zur externen und internen Qualitätssicherung:

### **6.1 Interne Maßnahmen zur Qualitätssicherung:**

- Fort- und Weiterbildung

Es werden sowohl hausinterne Fortbildungen wie auch externe Fortbildungen angeboten. Fachliteratur wird zu Themen wie Prophylaxen, Krankheitsbildern, Pflegeplanung etc. vorgehalten. Der Bedarf wird nach Rücksprache mit den Mitarbeitern durch die Pflegedienstleitung bestimmt und dementsprechend bereitgestellt. - Fortbildungsplan

---

- Konzept zur Einarbeitung neuer MA

Für die planmäßige Einarbeitung neuer Mitarbeiter ist ein Einarbeitungskonzept erstellt worden. Die Einarbeitungszeit umfasst einen Zeitraum von 4 Wochen.

---

- Qualitätszirkel/Interne Kommunikation

Qualitätszirkel werden fachübergreifend eingerichtet, um an bestimmten Themen der Einrichtung zu arbeiten, Sie dienen der Qualifizierung der Mitarbeiter, dem Austausch verschiedener Berufsgruppen und innovativem Arbeiten. Themen sind z.B. Arbeitsabläufe, soziale Betreuung, Ehrenamt, Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und Pflege. Die Qualitätszirkel erfolgen in der Regel monatlich.

---

- Beschwerdemanagement

Die Einrichtung verfügt über ein festgelegtes Beschwerdemanagement durch vorhandene Verfahrensanweisung und Handlungsempfehlung zum Umgang mit Beschwerden. Auf diese Weise wird den Mitarbeitern der adäquate Umgang mit Reklamationen zur Kenntnis gebracht. Ziele des Beschwerdemanagements sind: Kundenorientierung, Transparenz und Leistungsverbesserung. Der schriftlichen Erfassung folgt die Weiterleitung der Beschwerde an den entsprechenden Arbeitsbereich, die Bearbeitung der Beschwerde sowie die Rückmeldung an den Beschwerdeführer und die Auswertung vorhandener Reklamationen.

---

- Maßnahmen zur Bewertung der Ergebnisqualität z. B. Pflegevisiten

In regelmäßigen geplanten Intervallen und nach Bedarf werden Pflegevisiten durchgeführt. Hierfür werden entsprechende Formulare und Checklisten verwendet. Die Themen umfassen: Überprüfung der Dokumentation, bewohnerbezogene Beobachtungen, Prüfung der Medikamente, Wundversorgung, Umgebungsbeurteilung, inhaltliche Prüfung der Pflegeplanung sowie Bewohner-/Angehörigen/Betreuergespräche.

---

- Weitere Maßnahmen

---

6.2 Externe Maßnahmen zur Qualitätssicherung:

- Einrichtungsübergreifende Beteiligung an Arbeitstreffen bzw. Qualitätskonferenzen
  - regelmäßige Teilnahme an externen Arbeitstreffen bzw. Qualitätskonferenzen
- 

- Teilnahme an externen fachlichen Veranstaltungen
  - Teilnahme an verbandspezifischen Angeboten, z.B. bpa
- 

- Weitere Maßnahmen

---

6.3 Ergänzende Darstellung des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

und seiner Umsetzung z. B Qualitätsbeauftragter, Qualitätssystem:

---

## 7 Personelle Ausstattung

Personalschlüssel für den pflegerischen Bereich.

### 7.1 Personalschlüssel

Pflegegrad 1	1: 6,53
Pflegegrad 2	1: 5,09
Pflegegrad 3	1: 3,10
Pflegegrad 4	1: 2,20
Pflegegrad 5	1: 1,96

### 7.2 Pflegerischer Bereich

	Stellen insgesamt
leitende Pflegefachkräfte	1,88
Pflegefachkräfte	
Pflegekräfte	
Auszubildende	
Sonstige Berufsgruppe	
Soziale Betreuung	
Gesamt	

### 7.3 Personal für Hauswirtschaftliche Versorgung

Küche	Fremdvergeben
Reinigung	2,48
Gesamt	2,48

7.4 Verwaltung

Heimleitung

1,00

Sonstige

1,50

Gesamt

2,50

7.5 Haustechnischer Bereich

1,00

**Protokollnotiz:**

**Personelle Ausstattung**

Die vereinbarten Leistungen müssen durch das vereinbarte Personal erbracht werden. Stichtagsbezogene kurzzeitige und vorübergehende Abweichungen von der Personalmenge und -struktur führen nicht zur Anwendung des § 115 Abs. 3 SGB XI.