



## **Siegelsatzung für das ‚Gütesiegel Stationäres Hospiz®‘**

### Präambel

Das Gütesiegel beschreibt das spezifische Profil stationärer Hospize und unterstützt deren selbstbewusstes Auftreten. Es sorgt für Klarheit und Transparenz der eigenen Leistungen und des Leistungsangebotes gegenüber verwandten Einrichtungen.

Mit diesem Gütesiegel soll auch ein Beitrag geleistet werden zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementdenkens bezüglich Kundenrückmeldung, Prozessmanagement und den Qualitätsdimensionen Struktur, Prozess und Ergebnis.

Eine systematisierte Evaluation bezüglich der Kundenzufriedenheit oder ein kundenbezogenes Beschwerdemanagement können in stationären Hospizen nur bedingt durchgeführt werden, da die Verweildauer der Patienten oft sehr kurz ist und Verstorbene nicht mehr befragt werden können. Sterbeprozesse verlaufen so individuell, dass Qualitätssicherung nicht alleine durch die Standardisierung von Prozessen betrieben werden kann.

Rückmeldungen müssen im Augenblick der Dienstleistungserbringung als solche erkannt und es muss im selben Augenblick darauf reagiert werden. Dies kann dann gelingen, wenn die Dimension der Beziehungsqualität im Qualitätsmanagement einen angemessenen Platz und die individuelle situative Handlungskompetenz der Akteure eine adäquate Berücksichtigung findet. So rücken die Qualitäten der Arbeitsanforderungen und die ihnen zugrunde liegenden Werte, Haltungen und übergeordneten Leit- bzw. Menschenbilder in stationären Hospizen in den Mittelpunkt.

Für die qualitätsrelevanten Themen müssen Erschließungsformen entwickelt werden, die die Qualität der tatsächlich geleisteten Arbeit transparent machen.

Der HPVN leistet mit dem Gütesiegel einen Beitrag zur Pflegetransparenzvereinbarung nach SGB XI: das hospizspezifische Vorgehen soll sichtbar, nachvollziehbar, spürbar und beschreibbar gemacht werden. So können staatliche Prüfinstanzen auf eine adäquate Prüfungshilfe zurückgreifen.

Das Gütesiegel kann als qualitative Grundlage für strukturelle Rahmenvereinbarungen der einzelnen stationären Hospize dienen und es unterstützt sie dabei, die Art und Weise der Aufgabenerfüllung sowie den gesellschaftlichen Auftrag gegenüber Kostenträgern, der Politik wie auch der Öffentlichkeit auszudrücken.



## § 1 Grundsätze und Voraussetzungen

- (1) Das Gütesiegel können die stationären Hospize erwerben, die damit die hohe Qualität ihrer Arbeit im Sinne des Profils des Gütesiegels öffentlich dokumentieren wollen.
- (2) Voraussetzung für den Erwerb des Gütesiegels ist, dass das zu zertifizierende Hospiz seit mindestens drei Jahren besteht und einen gültigen Versorgungsvertrag aufweist.

## § 2 Gütesiegel

Das Gütesiegel kann vergeben werden, wenn das stationäre Hospiz

- (1) das im Prüfleitfaden zum ‚Gütesiegel Stationäres Hospiz®‘ verankerte Profil der stationären Hospize als verbindliche Orientierung anerkennt und es in der eigenen Arbeit umsetzt,
- (2) alle weiteren Anforderungen erfüllt sowie sein Qualitätsmanagementsystem einen Bezug zu SORGSAM aufweist.

## § 3 Voraussetzung der Siegelvergabe

- (1) Stationäre Hospize können die Berechtigung erwerben, das Gütesiegel des HPVN zu führen, wenn aufgrund einer Auditierung durch eine unabhängige Zertifizierungsstelle festgestellt wird, dass ihre hospizspezifische Pflege, Begleitung, Verwaltung und andere Dienstleistungen sowie ihr Qualitätsmanagement mit den Anforderungen des Gütesiegels übereinstimmen.
- (2) Der dafür verbindliche Weg ist im Prüfhandbuch zum ‚Gütesiegel Stationäres Hospiz®‘ beschrieben.

## § 4 Siegelvergabeprozess

- (1) Der Siegelvergabeprozess wird eingeleitet durch einen Antrag, den das stationäre Hospiz unter Beifügung der notwendigen Unterlagen an die Zertifizierungsstelle stellt.
- (2) Nach einer ersten Prüfung der eingereichten Unterlagen erhält das stationäre Hospiz einen Prüfbericht der Stufe 1, der eine Aussage über die Zertifizierungsreife des Hospizes auf Grundlage der eingereichten Dokumente trifft.
- (3) Ist eine Zertifizierungsreife der beantragenden Einrichtung anzunehmen, führt die Zertifizierungsstelle in der Einrichtung die Auditierung anhand der Vergaberichtlinien des HPVN durch. Die Auditierung umfasst eine Prüfung gemäß dem Prüfleitfaden für stationäre Hospize. Das Auditteam kann der Einrichtung in schriftlicher Form Empfehlungen und Auflagen zur



Weiterentwicklung ihres Qualitätsmanagements bzw. der Qualität seiner Arbeit geben, deren Nichtbeachtung zur Verweigerung bzw. zum Entzug des Siegels führen kann.

(4) Das Auditteam fertigt über seine Auditierung einen ausführlichen Bericht der Stufe 2 an. Auf dieser Grundlage empfiehlt es die Vergabe oder Verweigerung des Gütesiegels, ggf. unter der Voraussetzung, dass Auflagen erfüllt werden. Der Auditbericht der Stufe 2 wird dem stationären Hospiz zugestellt. Zudem erhält es im Falle seiner Zertifizierungsreife eine gesonderte Zertifizierungsempfehlung.

(5) Unter Beifügung der Zertifizierungsempfehlung sowie unter Anerkennung der Siegelssatzung kann die zu zertifizierende Einrichtung sodann beim HPVN die Siegelvergabe beantragen.

#### § 5 Vergabedauer, Verweigerung und Entzug

(1) Das Siegel wird vom HPVN auf der Grundlage der Auditierung durch die unabhängige Zertifizierungsstelle auf drei Jahre vergeben und kann, sofern eine Zwischenbegutachtung durchgeführt wurde, immer wieder um drei weitere Jahre verlängert werden.

(2) Das Siegel kann verweigert bzw. innerhalb der ausgewiesenen Gültigkeitsdauer entzogen werden, wenn

(a) die geforderten Unterlagen für die Erst- bzw. Wiederholungsbegutachtung trotz Aufforderung nicht eingehen,

(b) das erforderliche Überwachungsaudit nicht stattfindet,

(c) aufgrund der eingereichten Unterlagen oder der Begutachtung erhebliche Zweifel an der Konformität der realisierten hospizspezifischen Qualität oder des Qualitätsmanagements der Einrichtung mit den Anforderungen des Siegels bestehen,

(d) begründete Zweifel am sachgemäßen Gebrauch des Siegels auftreten.

(3) Der Entzug des Siegels kann nur durch den HPVN-Vorstand nach vorheriger Prüfung des Sachverhaltes durch den Qualitätsausschuss, einer angebotenen (Wiederholungs-) Auditierung, Aufforderung zur Veränderung der für die Weiterführung des Siegels schädlichen Sachverhalte sowie nach Anhörung der Einrichtung erfolgen. Die durch den Vorstand des HPVN getroffene Entscheidung wird der betroffenen Einrichtung schriftlich mitgeteilt.

Gegen den Siegelentzug kann die betroffene Einrichtung innerhalb von 20 Werktagen nach Zugang der Entscheidung Einspruch beim Vorstand des HPVN einlegen. Dieser entscheidet nach gründlicher Prüfung sowie unter Einbeziehung des Leadauditors der Zertifizierungsstelle, ob der Einspruch zurückgewiesen wird, ob ein Mediationsverfahren eingeleitet werden,



oder ob dem Einspruch stattgegeben werden soll. Die Entscheidung des Vorstandes des HPVN ist endgültig und verbindlich. Alle Einsprüche und Streitfälle werden dokumentiert.

(4) Sofern das Siegel mit Ablauf der Dreijahresfrist nicht erneuert wurde, gilt es als vorläufig nicht mehr vergeben.

#### § 6 Veröffentlichung der Siegelvergabe

(1) Der HPVN führt eine laufend aktualisierte Liste mit allen Einrichtungen, die das Gütesiegel führen dürfen. Diese Liste ist für alle Interessenten auf der Website des HPVN einsehbar.

(2) Der HPVN fördert das Siegel durch eigene Öffentlichkeitsarbeit.

#### § 7 Nutzungsrechte am Siegel

(1) Das Siegel darf für Werbezwecke sowie für die Außendarstellung verwendet werden.

(2) Der Geltungsbereich des Siegels ist auf dem Siegel angegeben. Kooperationspartner bzw. Einrichtungsbestandteile, die nicht auf dem Siegel genannt sind, dürfen sich in der Außendarstellung nicht als Teil der Einrichtung mit dem Qualitätssiegel darstellen. Über die Verwendung des Siegels ist Nachweis zu führen. Die Überprüfung der Siegelverwendung kann auch Gegenstand eines Überwachungs- oder Rezertifizierungsaudits sein.

(3) Siegel und Urkunde sind geschützte Warenzeichen und dürfen weder nachgezeichnet noch verändert werden.

(4) Eine missbräuchliche Verwendung des Siegels und der Werbematerialien kann zur Aussetzung bzw. zum Entzug des Siegels führen. Näheres bestimmt § 9 dieser Satzung.

#### § 8 Gebührenordnung

Für die Siegelvergabe und -überprüfung sowie für alle Beratungsleistungen gilt die jeweils aktuelle von der Zertifizierungsstelle erlassene Gebührenordnung.

#### § 9 Umgang mit dem Zeichen ‚Gütesiegel‘ (Zeichensatzung)

(1) Der Name ‚Gütesiegel Stationäres Hospiz®‘ und das Logo ‚Gütesiegel Stationäres Hospiz®‘ sind eine eingetragene und geschützte Wort-/Bildmarke. Die Marke ist registriert beim deutschen Patent- und Markenamt. Der HPVN (vormals LAG Niedersachsen) ist Inhaberin des vorbezeichneten Dienstleistungszeichens, im Folgenden „Zeichen“ genannt.



(2) Zeichendesign:



Das Zeichen darf nur in der obigen Form und Farbgestaltung verwendet werden. Eine Verwendung in schwarz/weiß Darstellung ist ebenfalls möglich.

(3) Zeichenbenutzer sind alle nach dem ‚Gütesiegel Stationäres Hospiz®‘ zertifizierten stationären Hospize.

(4) Der HPVN gestattet dem Zeichenbenutzer nach Maßgabe dieser Zeichensatzung die Benutzung des Zeichens. Der Zeichenbenutzer stellt sicher, dass die Benutzung des Zeichens in der Werbung oder bei sonstigen Maßnahmen im Rahmen dieser Zeichensatzung erfolgt. Für die Benutzung des Zeichens, insbesondere im Rahmen der Werbung, ist der Zeichenbenutzer allein verantwortlich.

(5) Die Zeichenbenutzung ist beschränkt auf den im Zertifikat genannten Geltungsbereich des stationären Hospizes. Das Zeichen darf nicht in der Weise benutzt werden, dass der Anschein erweckt werden kann, das Qualitätsmanagementsystem des Trägers oder ein nicht geprüfter Organisationsbereich des Trägers sei zertifiziert. Eine Übertragung auf nicht zertifizierte Organisationsbereiche ist nicht erlaubt.

(6) Für die Zeichenbenutzung gelten dieselben Regeln wie für die Zertifizierung. Aussetzen, Entzug, Erweiterung und Einschränkung der Zertifizierung sind in den Zertifizierungsregeln der Zertifizierungsstelle in ihrer jeweils gültigen Fassung geregelt.

Das Recht auf Zeichenführung erlischt automatisch mit Ablauf des Gültigkeitsdatums des Gütesiegelzertifikats, wenn nicht drei Monate vor Ablauf der Gültigkeit eine erneute Zertifizierung bei der zuständigen Zertifizierungsstelle beantragt worden ist.

Erlischt das Recht auf Zeichenführung, so darf der Zeichenbenutzer Unterlagen, Medien etc., die mit dem Zeichen versehen sind, ab dem Datum des Erlöschens nicht mehr benutzen.

(7) Der HPVN informiert den Zeichenbenutzer unverzüglich über Änderungen der Zeichensatzung.



## § 10 Beschluss und Inkrafttreten, Satzungsänderungen

Diese Siegelsatzung tritt in Kraft, wenn sie von der Mitgliederversammlung des HPVN mit qualifizierter Mehrheit beschlossen und verabschiedet wurde. Satzungsänderungen bedürfen ebenfalls eines Beschlusses der Mitgliederversammlung und erfordern die 2/3 Mehrheit der anwesenden Mitglieder.

Beschlossen und verabschiedet auf der Mitgliederversammlung des HPVN am 21.03.2018