

**AWO-Norm
Tagespflege
Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1. Grundlagen		
1.1. Leitbild		
TP 1.1.	Entwicklung eines Leitbildes zur Erbringung der Dienstleistungen in der Tagespflegeeinrichtung unter Beachtung des Unternehmensleitbildes	
1.2. Konzeption		
TP 1.2.	<p>Erarbeitung der konzeptionellen Grundlagen mit mindestens Aussagen zu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pflege und Betreuung allgemein (beinhaltet u.a. Pflegesystem und Pflegemodell) - Pflege und Betreuung spezieller Zielgruppen, u. a. von Menschen <ul style="list-style-type: none"> • mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen (einschl. Demenz in den versch. Stadien) • mit Migrationshintergrund - Sozialer Betreuung - Hauswirtschaftlicher Versorgung (Unterkunft, Verpflegung, Hausservice, Reinigung, Wäscheversorgung) - Kooperation mit freiwilligen und anderen externen Diensten 	
2 Erbringung der Dienstleistung		
2.1. Erstkontakt/ Aufnahme		
TP 2.1. a)	Im Rahmen des Erstkontaktes Beratung und Information von Interessierten über die Dienstleistungsangebote der Einrichtung und des Trägers sowie über Finanzierungsmöglichkeiten sicherstellen	
TP 2.1. b)	Prozessbeschreibung für die Aufnahme erstellen (Zusammenarbeit zwischen den Arbeitsbereichen, Sicherung der Arbeitsvorbereitung, Begleitung in der Aufnahmephase) sicherstellen	
TP 2.1. c)	Darstellung der Einrichtung und der Angebotsstruktur einschl. Preise sicherstellen	

**AWO-Norm
Tagespflege
Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
TP 2.1. d)	Ausreichende Hilfestellungen zur Eingewöhnung in die Tagespflege sicherstellen (z. B. Bezugspersonen, Orientierungshilfen) einschließlich Auswertung der Integrationsphase mit dem Tagespflegegast nach 6 Wochen	
TP 2.1. e)	Abschluss des Tagespflegevertrages sicherstellen und Zusammenstellung/ Sammlung relevanter Dokumente (z. B. Vorsorge, richterl. Genehmigungen) mit Vertragsabschluss anfordern	
TP 2.1. f)	Regelungen für kurzfristige Aufnahmen sicherstellen	
2.2. Pflegeprozess		
TP 2.2. a)	<p>Pflege- und Betreuungsprozess unter Verantwortung der Pflegefachkraft und unter Beteiligung des für die soziale Betreuung Zuständigen sowie des Pflegebedürftigen und der Angehörigen/ Bezugspersonen bzw. der gesetzlichen Betreuerin/ des Betreuers je nach Aufenthaltsdauer angemessen und vor dem Hintergrund folgender Aspekte sicherstellen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Systematische Informationssammlung zu Gewohnheiten, Fähigkeiten, Pflege und Hilfebeschreibungen aus Sicht der Klienten und der PFK unter Berücksichtigung relevanter biografischer Daten und individueller Wünsche und Bedürfnisse – auch im Hinblick auf spezielle Zielgruppen (z. B. Migrantinnen/ Migranten, Menschen mit Demenz) - Formulierung von (Regel-) Maßnahmen - Pflegebericht (Verlauf) und Evaluation 	
TP 2.2. b)	Beteiligung der Tagespflegegäste, relevanten Bezugspersonen und/oder gesetzlichen Betreuerin/Betreuer im Rahmen der Pflege- und Betreuungsplanung sicherstellen	
TP 2.2. c)	Systematische Vorgehensweise im Umgang mit herausforderndem Verhalten von Tagespflegegästen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen sicherstellen (Beobachtung, Analyse, Interventionsplanung und Auswertung)	

**AWO-Norm
Tagespflege
Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
TP 2.2. d)	Leitlinien zum Umgang mit freiheitseinschränkenden Maßnahmen festlegen und umsetzen	
TP 2.2. e)	Pflege auf der Basis des jeweils anerkannten Standes der pflegewissenschaftlichen Erkenntnisse (einschl. der Expertenstandards des DNQP und insbesondere der Expertenstandards nach §113a SGB XI) durchführen	
TP 2.2. f)	Gerontopsychiatrische Pflege und Betreuung (z. B. Qualifizierung, Differenzierung der Pflege- und Betreuungsstandards) sicherstellen	
TP 2.2. g)	Regelmäßige Ermittlung der Zufriedenheit bzw. des Wohlbefindens der Tagespflegegästen unter Berücksichtigung spezieller Zielgruppen, wie z. B. Menschen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen dokumentieren und auswerten	
TP 2.2. h)	Privat- und Intimsphäre der Tagespflegegäste wahren und angemessenen Umgang gegenüber Tagespflegegästen sicherstellen	
2.3. Soziale Betreuung		
TP 2.3. a)	Soziale Betreuung unter Berücksichtigung spezifischer Zielgruppen (z. B. Menschen mit gerontopsychiatrischen Veränderungen) und spezieller Versorgungsangebote durchführen	
TP 2.3. b)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen beschreiben	
TP 2.3. c)	Dienstleistungsangebote der sozialen Betreuung regelmäßig am Bedarf der Tagespflegegäste überprüfen und ggfs. anpassen	
2.4. Dokumentation		
TP 2.4. a)	Einheitliches, definiertes Dokumentationssystem anwenden	
TP 2.4. b)	Ordnungsgemäße Führung der Dokumentation regelmäßig durch Pflegedienstleitung überprüfen	
TP 2.4. c)	Führung einer aktuellen Handzeichenliste sicherstellen	

**AWO-Norm
Tagespflege
Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
2.5. Arbeitsorganisation der Pflege und Betreuung		
TP 2.5. a)	Fachgerechte Pflege und Betreuung über die gesamte Öffnungszeit sicherstellen	
TP 2.5. b)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert an den Bedürfnissen der Tagespflegegäste in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchführen, soweit es den betrieblichen Belangen nicht entgegensteht	
TP 2.5. c)	Planungssicherheit durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Notfallvertretungen) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden herstellen	
TP 2.5. d)	Einsatz der Mitarbeitenden entsprechend ihrer fachlichen Qualifikation sicherstellen	
TP 2.5. e)	Fachliche Anleitung und Überprüfung grundpflegerischer und delegierter Leistungen von Pflegehilfskräften durch Pflegefachkräfte gewährleisten	
TP 2.5. f)	Reibungslosen Fluss aller Informationen, die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind interdisziplinär unter Einbeziehung aller Schnittstellen sicherstellen (bezogene Informationen, organisatorische, strukturbezogene Informationen)	
TP 2.5. g)	Effiziente Arbeitsabläufe sicherstellen	
TP 2.5. h)	Einhaltung der Regeln der Hygiene (z. B. Hygieneplan / Hygienebeauftragte, Hygieneteam) sicherstellen	
TP 2.5. i)	Notfallpläne für gästebezogene Notfallsituationen erstellen	
TP 2.5. j)	Regelung zur Beförderung der Tagespflegegäste festlegen	

**AWO-Norm
Tagespflege
Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
TP 2.5. k)	Im Einarbeitungsverfahren für neue Mitarbeitende ist mindestens zu berücksichtigen <ul style="list-style-type: none"> - Vermittlung von Leitbild und Konzept der Einrichtung - Einweisung in die Führung der Pflegedokumentation - Vorgehensweise in Notfallsituationen - Einführung in das QM-System - Einführung in die hygienischen Grundlagen - Einführung in den Arbeitsschutz 	
TP 2.5. l)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen beschreiben	
2.6. Umgang mit Medikamenten		
TP 2.6.	Verfahren festlegen, welches die Bestellung (sofern zutreffend), Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt	
2.7. Umgang mit Medizinprodukten		
TP 2.7. a)	Verfahren zum Umgang mit pflegerischen Hilfsmitteln festlegen (Lagerung, Anwendung)	
TP 2.7. b)	Verfahren zur Umsetzung der Medizinproduktebetreiber-Verordnung sicherstellen	
3 Hauswirtschaft und Hauservice		
TP 3 a)	Ökologische und wirtschaftliche Gesichtspunkte beim Einkauf berücksichtigen	
TP 3 b)	Sparsamen Umgang mit Energie, Wasser und Materialien sicherstellen	
TP 3 c)	Abfallvermeidung und -trennung sicherstellen	
3.1. Speise- und Getränkeversorgung		
TP 3.1. a)	Essensversorgung an den Bedürfnissen der Tagespflegegäste, an medizinischen Indikationen und ernährungsphysiologischen Erkenntnissen orientieren	
TP 3.1. b)	Kundenorientierung und bedürfnisorientierten Service sicherstellen	

**AWO-Norm
Tagespflege
Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
TP 3.1. c)	Essenszeiten an Gewohnheiten und Bedürfnissen der Tagespflegegäste orientieren	
TP 3.1. d)	Einhaltung der gesetzlichen Hygienevorschriften (Lebensmittelhygieneverordnung, Infektionsschutzgesetz, HACCP u. a.) sicherstellen	
3.2. Reinigung		
TP 3.2.	Reinigungsstandards unter Wahrung der Privat- und Intimsphäre sowie Berücksichtigung eines angemessenen Umgangs gegenüber Tagespflegegästen festlegen	
3.3. Raum- und Milieugestaltung		
TP 3.3. a)	Milieugestaltung in der Tagespflegeeinrichtung zur Förderung der Kommunikation, zur Stimulation der Sinne und zur jahreszeitlichen Orientierung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Tagespflegegäste sicherstellen, einschl. spezieller Zielgruppen (z. B. Menschen mit Migrationshintergrund, Menschen mit Demenz)	
TP 3.3. b)	Raum- und Milieugestaltung entsprechend gerontopsychiatrischer Erfordernisse umsetzen (Erleichterung der räumlichen Orientierung, angemessene Stimulierung und Förderung von Betätigung, Vermeidung von Gefahren im Bewegungsradius, geeignete Licht- und Farbgestaltung, Betätigungs- und Aufenthaltsmöglichkeiten im Freien)	
3.4. Haustechnik		
TP 3.4.	Wartungspläne festlegen und überwachen	
3.5. Organisation von Hauswirtschaft und Hausservice		
TP 3.5. a)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen beschreiben in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen für Pflege und für Verwaltung	
TP 3.5. b)	Eine qualifizierte Dienstplanung, die sich an den Bedürfnissen der Tagespflegegäste und den Arbeitsabläufen orientiert, sicherstellen	

**AWO-Norm
Tagespflege
Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
TP 3.5. c)	Effiziente Arbeitsabläufe sichern	
TP 3.5. d)	Im Einarbeitungsverfahren für neue Mitarbeitende ist berücksichtigt <ul style="list-style-type: none"> - Vermittlung des Leitbildes - Einweisung in spezifische Dokumentationsaufgaben - Einführung in die QM-Verfahren - Einführung in die hygienischen Grundlagen - Einführung in den Arbeitsschutz 	
TP 3.5. e)	Internen Informationsfluss sicherstellen	
TP 3.5. f)	Notfallpläne für personelle und technisch-organisatorische Ausfälle festlegen	
4. Beendigung des Pflege- und Betreuungsauftrages		
TP 4. a)	Möglichkeiten/ Rituale für Abschied und Trauer anbieten	
TP 4. b)	Beschreibung eines Verfahrens bei Beendigung des Pflege- und Betreuungsauftrages erstellen unter Berücksichtigung der Überleitung an andere Leistungsanbieter	
TP 4. c)	Auswertungsgespräch mit Angehörigen/ Bezugspersonen bei Beendigung anbieten; Gespräch dokumentieren	
5. Interne Überprüfung		
TP 5. a)	Regelmäßige Überprüfung der Nachweisdokumente (unter besonderer Berücksichtigung der Hygiene) im Bereich der Hauswirtschaft durchführen	
TP 5. b)	Systematische Ermittlung der Zufriedenheit mit den Leistungen der Tagespflege sicherstellen	
TP 5. c)	Durchführung regelmäßiger Pflegevisiten, Fallbesprechungen o. ä. systematischer Instrumente (Rhythmusfestlegung durch die Einrichtung) durch die verantwortliche Pflegefachkraft sicherstellen	
TP 5. d)	Regelmäßige Überprüfung der Einhaltung von Regelungen zum Umgang mit Medikamenten für den Zeitraum des Aufenthaltes sicherstellen	

**AWO-Norm
Tagespflege
Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
TP 5. e)	Regelmäßige Auswertung der Dienstleistungsangebote der sozialen Betreuung sicherstellen	
TP 5. f)	Ergebnisse der Überprüfungen über Messzahlen abbilden und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess einspeisen	
TP 5. g)	System für Pflegecontrolling festlegen	
6. Schutz der Tagespflegegäste und ihres Eigentums		
TP 6. a)	Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit dem Eigentum der Tagespflegegäste verpflichten	
TP 6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Tagespflegegäste vor Verlust und Beschädigung festlegen	
TP 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
7. Beteiligung Gästevertretung, Angehörige, Bezugspersonen		
TP 7. a)	Aktiv und systematisch die Angehörigen, Bezugspersonen und Betreuerinnen/ Betreuer in Fragen, die den Aufenthalt in der Tagespflegereinrichtung betreffen, beteiligen	
TP 7. b)	Besondere Angebote zur Information von Angehörigen von Tagespflegegästen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen sicherstellen	
8. Verwaltung		
TP 8. a)	Prozesse der Verwaltung unter Beachtung der Schnittstellen zu anderen Arbeitsbereichen beschreiben	
TP 8. b)	Leistungsabrechnung zeitnah und transparent durchführen	

**AWO-Norm
Tagespflege
Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
9. Kooperation und Vernetzung		
TP 9. a)	Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern festlegen insbesondere mit gesetzlichen Betreuerinnen/ Betreuer, Betreuungsvereinen, ambulanten Pflegediensten, niedergelassenen Ärzten, Apotheken, Krankenhäusern und Ausbildungsstätten	
TP 9. b)	Maßnahmen zur Integration der Einrichtung und ihrer Tagespflegegäste in das Gemeinwesen beschreiben (Bevölkerung, Vereine, AWO-Ortsvereine und Gruppen, Religionsgemeinschaften, Selbsthilfegruppen, Seniorenbeiräte, Seniorenbüros u.a.) und notwendigen Informationsfluss sichern	
TP 9. c)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer Hilfen und Freiwilligendienste (unter Berücksichtigung von AWO-Angeboten) durch die Mitarbeitenden der Tagespflege sicherstellen	
10. Externe Überprüfungen		
TP 10. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
TP 10. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	