

# **Qualitätssiegel für Tagespflege**

## **Abschlußbericht**

**über das Zertifizierungsverfahren im**

**Altenzentrum St. Elisabeth**

**Tagespflege**

**Königstr. 60**

**73065 Eislingen**

## Ergebnis

Die

**Tagespflege im  
Altenzentrum St. Elisabeth  
Königstr. 60  
73065 Eislingen**

hat die Prüfung nach den Qualitätsanforderungen des Instituts für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen und den Qualitätsanforderungen gemäß SGB XI erfolgreich bestanden.

Der Pflegeeinrichtung wird somit das

### **Qualitätssiegel für Tagespflege**

verliehen.

**Die Gültigkeitsdauer des Siegels beträgt zwei Jahre und endet damit im Oktober 2013.**

Nachfolgend werden die Ergebnisse der einzelnen Prüfbereiche dargestellt.

Filderstadt, den 10.10.2011

Siegfried Wolff  
Geschäftsführer

## I Begehung der Einrichtung

Prüfungstermin: 04.10.2011

Beginn der Prüfung: 09.00 Uhr

Ende der Prüfung: 12.00 Uhr

Seitens der Pflegeeinrichtung nahmen teil:

Herr Schöck, Geschäftsführer  
Herr Scheel, Pflegedienstleitung  
Herr Günzel, Qualitätsmanagementbeauftragter  
sowie die Leitung der Tagespflege

Gutachter des IQD waren:

Herr Picht  
Herr Vogelmann

### Vorbemerkung

Dem IQD wurden rechtzeitig vor der Prüfung schon folgende Unterlagen zugesandt:

- Versorgungsvertrag
- Leistungs- und Qualitätsvereinbarung
- Trägerleitbild
- Konzeption
- Inhaltsverzeichnis des Qualitätsmanagement-Handbuchs
- Organigramm
- Dienstpläne der letzten zwei Monate
- Speisepläne der letzten vier Wochen
- Beschäftigungs- und Veranstaltungsprogramme
- Hausprospekt

Weitere Unterlagen wurden im Verlauf der Prüfung eingesehen und werden im nachfolgenden Bericht erwähnt.

Die Begehung und Prüfung der Einrichtung durch die Gutachter des IQD wurde anhand der in der 1. Auflage des Handbuchs zum Qualitätssiegel für Tagespflege festgelegten Inhalte und Kriterien durchgeführt.

Die Prüfergebnisse werden nachfolgend überwiegend in der Reihenfolge der im IQD-Handbuch vorgegebenen Fragenkataloge dargestellt.

## **1. Prüfbereich Bauwerk**

Die Einrichtung ist an öffentliche Verkehrsmittel angebunden. Auch Parkplätze für Besucher stehen zur Verfügung.

Der Zugang zur Tagespflege ist rollstuhlgerecht. Jedem Tagespflegegast ist somit der selbstständige Zugang möglich.

Es gibt einen großen und hellen Aufenthaltsbereich mit einer Küchenzeile und direktem Zugang zum Garten. Außerdem ist ein Ruheraum mit Liegesesseln vorhanden. Alle Räumlichkeiten einschließlich der Flure sind ansprechend gestaltet und dekoriert.

Die Sanitärbereiche sind für Tagespflegegäste mit Einschränkungen in ihrer Mobilität geeignet. Die Türen sind abschließbar, jedoch im Notfall von außen zu öffnen.

Ein Notrufsystem ist installiert. Die Funktionsfähigkeit der Notrufanlagen kann am zentralen Rechner überprüft werden.

Alle Flure sind stufenlos und mit Handläufen versehen. Die Fluchtwege sind gekennzeichnet. Außerdem sind an zentralen Punkten Fluchtwegepläne ausgehängt.

Ein Arbeitsplatz für die Mitarbeitenden ist vorhanden sowie ein Pflegearbeitsraum. Für die Reinigungs- und Desinfektionsmittel gibt es Lagerräume, die verschlossen sind. Da Desinfektionslösungen noch anzumischen sind, sollten Schutzbrillen, dort wo die Lösung erstellt wird, vorgehalten werden.

Mit einem Aufzug kann die Tagespflege auch erreicht werden. Handläufe sind vorhanden. Die Beschriftungen im und vor dem Aufzug sind gut erkennbar. Die Tasten können auch von Rollstuhlfahrern betätigt werden. Im Aufzug sind Verhaltensregeln für Notfälle ausgehängt.

Der geschützte Garten ist auch für gehbehinderte Menschen und Rollstuhlfahrer geeignet und wird von den Gästen gerne genutzt.

## 2. Prüfbereich Organisation

Fototafeln ermöglichen es Bewohnern und Angehörigen, die Mitarbeiter und deren Zuständigkeiten zu erkennen. Außerdem tragen die Mitarbeiter Namensschilder.

Die Preisliste ist gegliedert nach den Kosten für die Pflege, die Unterkunft und Verpflegung und den Investitionskosten. Stichprobenweise Überprüfungen ergaben, daß die Rechnungstellung mit den im Tagespflegevertrag vereinbarten Kosten übereinstimmt. Auf den Rechnungen wird auch ein Ansprechpartner mit Durchwahlnummer angegeben, damit eventuelle Rückfragen zielgerichtet gestellt werden können.

Der betriebsinterne Informationsfluß ist über Mitarbeiterbesprechungen gewährleistet.

Es liegt ein Einarbeitungskonzept für neue Mitarbeiter und eine detaillierte und gut strukturierte Checkliste vor. Einarbeitungszeiträume sind definiert und ebenso sind Reflektionsgespräche mit den neuen Mitarbeitern vorgesehen.

Eine kundenorientierte Erbringung der Dienstleistungen durch die Mitarbeiter ist Thema der Tagespflegekonzeption und Bestandteil des Einarbeitungskonzeptes für neue Mitarbeiter.

Es liegt ein Fortbildungskonzept sowie eine Jahresplanung über die Fortbildungsveranstaltungen vor, die je nach Bedarf aktuell ergänzt oder verändert wird. Die Fortbildungen gelten als Arbeitszeit.

Zum Umgang mit freiheitsbeschränkenden und -entziehenden Maßnahmen gibt es eine schriftliche Verfahrensanweisung. Auch eine Verfahrensanweisung für den Fall, dass ein Tagespflegegast nicht auffindbar ist, liegt vor.

Die tägliche Hin- und Rückfahrt der Tagespflegegäste von ihrer Wohnung zur Einrichtung ist über den Fahrdienst sichergestellt, der auch über ein rollstuhlgerechtes Fahrzeug verfügt. Die Verantwortung für die Einhaltung der Wartungsintervalle sowie sicherheitsrelevanter Dinge wie Reifendruck und Profiltiefe obliegt dem Haustechniker. Es gibt eine Verfahrensanweisung zum Verhalten nach einem Unfall sowie ein entsprechendes Berichtsformular. Auch eine Verfahrensanweisung für den Fall, dass während des Transports der Gäste technische Probleme am Fahrzeug auftreten, ist vorhanden. Für den Fall, dass ein Tagespflegegast zu Hause nicht in Empfang genommen werden kann, liegt ebenfalls eine Verfahrensanweisung vor.

Leitbild, Konzeptionen, Dienstvorschriften, Verfahrensanweisungen sowie die aktuellen Vordrucke sind in einem Qualitätsmanagement-Handbuch zusammengefasst, das allen Mitarbeitern über das Intranet zur Verfügung steht.

Die Aufgaben des Qualitätsmanagements werden von einem Qualitätsmanagementbeauftragten wahrgenommen. Es werden zahlreiche Maßnahmen der internen Qualitätssicherung durchgeführt wie z.B. Audits und Pflegevisiten.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements, das schriftlich geregelt ist, werden Beschwerden auf entsprechenden Vordrucken dokumentiert und bearbeitet. Die Bewohner bzw. Angehörigen werden u.a. auch im Rahmen der Unterlagen zum Tagespflegevertrag über ihre Beschwerdemöglichkeiten informiert.

Von der Einrichtung wurde ein Konzept für die Öffentlichkeitsarbeit entwickelt. Es gibt einen ansprechend gestalteten Prospekt, in dem die angebotenen Leistungen beschrieben sind. Weitere Leistungsbeschreibungen finden sich im Tagespflegevertrag. Interessenten steht außerdem im Internet die informative und gut gelungene Homepage zur Verfügung.

Umweltbewusstes und ressourcenschonendes Verhalten wird sehr ernst genommen. Es wird darauf geachtet, dass, wenn möglich, recyclebare Materialien verwendet werden. Mülltrennung wird durchgeführt.

Weitere Maßnahmen zur Sicherung der Wirtschaftlichkeit der Einrichtung werden ebenfalls ergriffen. Neben der monatlichen Überprüfung der Einhaltung der Leistungs- und Qualitätsvereinbarung werden ebenfalls monatlich betriebswirtschaftliche Auswertungen erstellt, die Einblick in die Aufwendungen und Erträge geben.

Es erfolgt eine arbeitsmedizinische Betreuung. Auf die Einhaltung des Infektionsschutzgesetzes wird geachtet. Den Mitarbeitern werden auch notwendige Impfangebote gemacht. Es gibt eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit sowie einen Sicherheitsbeauftragten. Gefährdungsbeurteilungen wurden durchgeführt und für den Umgang mit Gefahrstoffen wurden entsprechende Betriebsanweisungen und Sicherheitsdatenblätter erstellt.

Den Mitarbeitern stehen Hilfsmittel zur Arbeitserleichterung zur Verfügung und es ist gewährleistet, dass die Mitarbeiter diese Geräte bedienen können.

In der Einrichtung gibt es eine Hygieneverantwortliche. Ein Hygieneplan mit allen erforderlichen Angaben liegt vor und Desinfektionspläne sind an den relevanten Stellen ausgehängt, ebenso Informationen zum Thema Hautschutz.

Es gibt Verfahrensanweisungen zu den wichtigsten medizinischen Notfallsituationen sowie ausgebildete betriebliche Ersthelfer.

Die Medizinproduktebetreiber-Verordnung wird eingehalten. Hierfür wurde eine Fachfirma unter Vertrag genommen.

Eine Brandschutzordnung liegt vor und der Brandschutz wurde mit der Feuerwehr abgestimmt.

### 3. Prüfbereich Pflege

Die Einrichtung hat ein schriftlich formuliertes Pflege- und Betreuungskonzept.

Die bisher veröffentlichten DNQP-Expertenstandards in der Pflege sind den Mitarbeitern zugänglich und deren Inhalte wurden vermittelt.

Die verantwortliche Leitung der Tagespflege ist eine Pflegefachkraft. Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere die Übernahme der Verantwortung für die fachliche Planung der Pflegeprozesse, die fachgerechte Führung der Pflegedokumentationen, die am Pflegebedarf orientierte Dienstplanung der Mitarbeiter sowie die regelmäßige Durchführung von Dienstbesprechungen, um so den Informationsfluss zu gewährleisten.

Nach dem Zufallsprinzip wurde mit zwei Tagespflegegästen ein Gespräch geführt und deren Pflegedokumentation überprüft. Die entsprechenden Einwilligungserklärungen der Tagespflegegäste lagen schriftlich vor.

Neben der im IQD-Verfahren vorgesehenen anonymen und schriftlichen Befragung wurden die ausgewählten Tagespflegegäste persönlich befragt. Die Befragungsergebnisse zeigen eine große Zufriedenheit mit den angebotenen und erbrachten Dienstleistungen. Alle von uns besuchten Tagespflegegäste waren sehr gut gepflegt und betreut.

Die freundliche Atmosphäre in der Tagespflege und das breite Angebot im Rahmen der sozialen Betreuung ermöglichen den Gästen den Erhalt und die Förderung ihrer Ressourcen.

Die Überprüfung der Pflegedokumentationen ergab folgendes:

Es liegt eine geeignete und einheitliche EDV-Pflegedokumentation vor. Die Mitarbeiter sind in deren Führung eingewiesen. Jeder Mitarbeiter meldet sich mit einem Passwort an das EDV-System an. Mit der Anmeldung werden Schreibrechte vergeben, so dass nur befugte Personen Zugriff auf die Bewohnerdaten haben. Es liegt zusätzlich eine aktuelle Handzeichenliste der Mitarbeiter vor, die auch deren Qualifikation enthält. Die Eintragungen im EDV-Dokumentationssystem waren mit dem gesundheitlichen und pflegerischen Zustand des jeweiligen Bewohners identisch.

Die Eintragungen in den Stammdaten sind vollständig und enthalten alle persönlichen Daten des Tagespflegegastes, Angaben über Angehörige bzw. Betreuer und behandelnde Ärzte.

Angaben zur Biographie des Tagespflegegastes sind so weit als möglich erfasst. Dies ermöglicht eine individuelle Planung von pflegerischen und betreuenden Maßnahmen.

Die Pflegeanamnesen wurden durch Pflegefachkräfte erarbeitet. Sie sind detailliert und bilden eine gute Grundlage für die Erstellung der Pflegeplanung. Die Pflegeplanung stellt

umfassend die Situation des Tagespflegegastes dar. An Beispielen lässt sich nachvollziehen, dass bei der Pflegeplanung logische Zusammenhänge zwischen den Ressourcen, Problemen, Zielen und Maßnahmen bestehen. Geplant wird jeweils für den Zeitraum von drei Monaten. Danach erfolgt die Evaluation und ggf. eine Änderung der Maßnahmen. Bei akuten Veränderungen des Gesundheitszustandes wird die Pflegeplanung aktuell angepasst.

Die durchgeführten Maßnahmen der Grund- und Behandlungspflege und der Aktivierung werden mit dem Handzeichen des betreffenden Mitarbeiters bestätigt.

Es wird eine ganze Reihe von Assessmentinstrumenten zur Erkennung von möglichen Risiken eingesetzt. Monatlich wird das Körpergewicht eines jeden Tagespflegegastes festgestellt und der BMI ermittelt. Die Pflegedokumentation enthält Angaben zum Ernährungszustand und zur Flüssigkeitsaufnahme. Der Tagespflegegast erhält zudem weiterreichende Informationen, was die Ernährung betrifft.

Dekubitusrisiko und Sturzrisiko werden alle drei Monate bewertet. Bei Vorliegen eines Dekubitus- und/oder Sturzrisikos werden nach einem festgelegten Standard dem Tagespflegegast in mündlicher und schriftlicher Form Informationen übergeben.

Die Pflegeberichte sind kontinuierlich geführt und in sich schlüssig. Sie geben umfassend Informationen über das Wesen und Verhalten des Tagespflegegastes wieder. Den Pflegeberichten kann auch situationsgerechtes Handeln der Mitarbeiter bei Ereignissen wie Stürzen oder akuten Veränderungen des Gesundheitszustandes entnommen werden.

Ärztliche Verordnungen über Behandlungspflege sind in einem gesonderten Vordruck dokumentiert. Im EDV-System sind Vitalwerte wie Puls, Blutdruck, Körpergewicht, BMI und Blutzucker übersichtlich hinterlegt.

Für Verlegungen in eine andere Einrichtung wird ein Überleitungsbogen erstellt.

Die Verordnungsblätter für Medikamente sind übersichtlich. Die Medikamente werden in einem abgeschlossenen Schrank aufbewahrt. Die Aufbewahrung erfolgt Tagespflegegastbezogen und das Stellen wird anhand des Medikamentenblatts aus der Pflegedokumentation vorgenommen. Die stichprobenhafte Überprüfung der ärztlichen Verordnungen mit den tatsächlich gerichteten Medikamenten ergab keine Beanstandung. Das Verfallsdatum der Arzneimittel wird regelmäßig durch die Mitarbeiter und einen Apotheker überprüft und dokumentiert.

Die Notfallausrüstung wie der Erste-Hilfe-Koffer ist zentral gelagert. Von allen Bereichen aus ist ein rascher Zugriff gewährleistet.

Im Rahmen der Übergaben finden regelmäßige Besprechungen des Pflegepersonals statt, bei denen pflegfachliche, bewohnerbezogene sowie organisatorische Aspekte behandelt werden. Diese Besprechungen werden protokolliert und sollten von den Mitarbeitenden abgezeichnet werden, die nicht anwesend waren.

Die Dienstplangestaltung entspricht den aktuellen Bestimmungen.  
Die genaue Berufsbezeichnung jedes einzelnen Mitarbeiters ist aus dem Dienstplan ersichtlich. Die zum Dienstplan vorgelegte Legende zu den Dienstformen und Dienstzeiten ist korrekt und erlaubt eine schnelle Übersicht.

Im Folgenden wird auf die einzelnen gesichteten Dokumentationssysteme eingegangen und Verbesserungspotenzial aufgezeigt:

Die Pflegedokumentation von Herrn A1 und Frau A2 bilden den Pflege- und Betreuungsprozess umfangreich ab. Die hinterlegten Informationen sind schlüssig und gehen auf die individuellen Bedürfnisse des Tagespflegegastes detailliert ein.

Bei Herrn A1 wird in der Pflegedokumentation ein Rollator aufgeführt, der derzeit nicht mehr benutzt wird. Die Pflegedokumentation sollte diesbezüglich aktualisiert werden.

#### **4. Prüfbereich Soziale Betreuung**

Die Einrichtung verfügt über ein schriftliches Konzept, in dem die Zielsetzungen, Maßnahmen und Aktivitäten beschrieben sind.

Mit zukünftigen Tagespflegegästen und deren Angehörigen wird stets ein Beratungsgespräch geführt, auf Wunsch oder bei Bedarf auch in deren Häuslichkeit. Sowohl den künftigen Gästen als auch den Angehörigen wird ein Schnuppertag in der Tagespflege angeboten.

Zur Vorbereitung der Aufnahme eines neuen Gastes wurde eine Checkliste erstellt.

In der Einrichtung werden vielfältige Gruppenangebote wie Gymnastik, Gedächtnistraining und beschäftigungstherapeutische Aktivitäten wie kreatives Gestalten durchgeführt. Die Programmplanung wird durch Aushang von Wochenplänen bekannt gemacht. Letztlich richtet sich das durchgeführte Programm aber nach der Tagesform und den Wünschen und Bedürfnissen der Gäste.

Auf religiöse oder kulturelle Bedürfnisse einzelner Gäste wird Rücksicht genommen. Auch wird auf die Geburtstage der Tagespflegegäste geachtet.

Ehrenamtliche Mitarbeiter werden über Kontakte zu sozialen Institutionen und insbesondere über Mund-Propaganda gewonnen. Derzeit sind zwei Ehrenamtliche in der Einrichtung tätig.

Die Einrichtung bietet Beratungsgespräche für Angehörige an.

## 5. Prüfbereich Hauswirtschaft

Die Einrichtung stellt dar, welche Getränke im Tagessatz enthalten sind. Den Gästen stehen in ausreichendem Maße Mineralwasser, Säfte, Kaffee und Tee kostenlos zur Verfügung.

Innerhalb bestimmter Zeitspannen gibt es flexible Essenszeiten. Das Speisenangebot ist auf ältere Menschen abgestimmt und vielseitig. Es werden verschiedene Sonderkostformen angeboten. Auf Wünsche wird flexibel eingegangen.

Eine Mitwirkung der Gäste bei der Speiseplangestaltung ist möglich und erwünscht. So werden die Wünsche oder auch die Kritik von den Mitarbeitern regelmäßig direkt erfragt.

Der in einer seniorengerechten Schriftgröße gedruckte Speiseplan wird so ausgehängt, dass er auch für Rollstuhlfahrer einsehbar ist.

Von der Küche wird darauf geachtet, daß bei Einkauf und Verarbeitung von Lebensmitteln eine Gesundheitsgefährdung nach dem aktuellen Stand der Kenntnisse ausgeschlossen ist.

Geschirr, Tischwäsche und Dekoration sind geschmackvoll ausgewählt. Es herrscht eine angenehme Atmosphäre, nicht zuletzt auch bedingt durch das kundenorientierte Verhalten des Personals.

Die Räumlichkeiten hinterlassen einen sehr sauberen und gepflegten Eindruck.

## II Einzelergebnisse der formalen Prüfung im Rahmen des Prüfkatalogs des IQD zur Ermittlung der Struktur- und Prozessqualität

Hier die Zusammenfassung der einzelnen Prüfbereiche (Einzelauswertung siehe Anlagen):

### 1. Bauwerk

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	2	30	25
Mindestanzahl positive Beantwortung	2	26	18
<b>Erreichte Anzahl</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>24</b>
<b>Qualitätsanforderungen erfüllt</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>

### 2. Organisation

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	1	45	33
Mindestanzahl positive Beantwortung	1	38	23
<b>Erreichte Anzahl</b>	<b>1</b>	<b>45</b>	<b>32</b>
<b>Qualitätsanforderungen erfüllt</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>

### 3. Pflege

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	9	51	11
Mindestanzahl positive Beantwortung	9	43	8
<b>Erreichte Anzahl</b>	<b>9</b>	<b>51</b>	<b>10</b>
<b>Qualitätsanforderungen erfüllt</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>

### 4. Soziale Betreuung

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	1	9	13
Mindestanzahl positive Beantwortung	1	8	9
<b>Erreichte Anzahl</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>12</b>
<b>Qualitätsanforderungen erfüllt</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>

## **5. Hauswirtschaft**

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	0	13	13
Mindestanzahl positive Beantwortung	0	11	9
<b>Erreichte Anzahl</b>	0	<b>13</b>	<b>13</b>
<b>Qualitätsanforderungen erfüllt</b>	-	<b>ja</b>	<b>ja</b>

Es wird darauf hingewiesen, dass ein vom IQD als „vorhanden und zutreffend“ angesehenes Kriterium nicht unbedingt voraussetzt, dass dieses Kriterium in 100 % aller Fälle erfüllt ist. Dies kann somit auch bedeuten, dass in der überwiegenden Mehrzahl der vom IQD durchgeführten Stichproben das jeweilige Kriterium erfüllt war. Sollte ein Kriterium in einem Einzelfall nicht erfüllt gewesen sein, so hat dies keine erkennbar reduzierende Auswirkung auf die Qualität in der Pflege und Betreuung des Tagespflegegastes.

## **III Ergebnisse der Befragung der Tagespflegegäste bzw. deren Angehöriger und Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung**

Die Einzelergebnisse der schriftlichen Umfragen bei den Tagespflegegästen bzw. Angehörigen und den Mitarbeitern, die anonym nach den Vorgaben des IQD durchgeführt worden sind, wurden mit dem Leitungsteam intensiv besprochen.

Filderstadt, den 10.10.2011

Gregor Vogelmann  
Stv. Geschäftsführer

gez. Armin Picht  
Pflegesachverständiger (IQD)

F.d.R.

Siegfried Wolff  
Geschäftsführer