

AWO-Norm
Stationäre Pflege
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1. Grundlagen		
1.1. Leitbild		
SP 1.1.	Ein Leitbild zur Erbringung der Dienstleistungen in der stationären Pflegeeinrichtung unter Beachtung des Unternehmensleitbildes ist erstellt	
1.2. Konzeption		
SP 1.2.	<p>Konzeptionelle Grundlagen sind vorhanden 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 • in der Sterbephase (PC und Abschiedskultur) • mit Migrationshintergrund - Sozialer Betreuung - Hauswirtschaftlicher Versorgung (Unterkunft, Verpflegung, Hausservice, Reinigung, Wäscheversorgung) - Kooperation mit Freiwilligendiensten und anderen externen Diensten 	
2 Erbringung der Dienstleistung		
2.1. Erstkontakt/ Einzug		
SP 2.1. a)	Im Rahmen des Erstkontaktes Beratung und Information von Interessierten über die Dienstleistungsangebote, über Finanzierungsmöglichkeiten und zu den vorvertraglichen Informationspflichten lt. WBGV sicherstellen	
SP 2.1. b)	Die individuelle Gestaltung (Mobiliar, Erinnerungsgegenstände) des Bewohnerzimmers ermöglichen unter Berücksichtigung der Bedarfe spezieller Zielgruppen (z. B. Menschen mit Demenz, Sterbende) sowie baulicher Gegebenheiten	

AWO-Norm
Stationäre Pflege
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
SP 2.1. c)	Prozessbeschreibung für den Einzug erstellen (Zusammenarbeit zwischen den Arbeitsbereichen, Sicherung der Arbeitsvorbereitung, Begleitung in der Einzugsphase sicherstellen)	
SP 2.1. d)	Darstellung der Einrichtung und Angebotsstruktur einschl. Preise sicherstellen	
SP 2.1. e)	Ausreichende Hilfestellungen zur Eingewöhnung in die Pflegeeinrichtung sicherstellen (z. B. Bezugspersonen, Orientierungshilfen einschließlich Auswertung der Integrationsphase mit dem Kunden nach 6 Wochen)	
SP 2.1. f)	Abschluss des Heimvertrages/ Wohn- und Betreuungsvertrages spätestens mit Einzug sicherstellen und Zusammenstellung/ Sammlung relevanter Dokumente (z. B. Vorsorge, richterl. Genehmigungen) mit Vertragsabschluss anfordern	
SP 2.1. g)	Regelungen für kurzfristige Aufnahmen sicherstellen	
2.2. Pflege- und Betreuungsprozess		
SP 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. des gesetzlichen Betreuer/in 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 und Migranten, Menschen mit Demenz, Sterbende) - Formulierung von (Regel-) Maßnahmen - Pflegebericht (Verlauf) und Evaluation 	

AWO-Norm
Stationäre Pflege
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
SP 2.2. b)	Beteiligung des Pflegebedürftigen, der relevanten Bezugspersonen und/ oder gesetzlichen Betreuerin/ Betreuer im Rahmen der Pflege- und Betreuungsplanung sicherstellen	
SP 2.2. c)	Individuelle Festlegungen der Bewohnerinnen/ Bewohner und Wünsche zur Abschiedskultur berücksichtigen	
SP 2.2. d)	Systematische Vorgehensweise im Umgang mit herausforderndem Verhalten von Bewohnerinnen/ Bewohner mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen sicherstellen (Beobachtung, Analyse, Interventionsplanung und Auswertung)	
SP 2.2. e)	Leitlinien zum Umgang mit freiheitseinschränkenden Maßnahmen festlegen und umsetzen	
SP 2.2. f)	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	
SP 2.2. g)	Palliative Versorgung und Abschiedskultur (z. B. Qualifizierung Palliative Care Fachkräfte, Differenzierung der Pflege- und Betreuungsstandards, ethische Fallbesprechungen, Abschiedsrituale) sicherstellen	
SP 2.2. h)	Gerontopsychiatrische Pflege und Betreuung (z. B. Qualifizierung, Differenzierung der Pflege- und Betreuungsstandards) sicherstellen	
SP 2.2. i)	Regelmäßige Ermittlung der Zufriedenheit bzw. des Wohlbefindens der Bewohnerinnen/Bewohner unter Berücksichtigung spezieller Zielgruppen, wie z. B. Menschen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen dokumentieren und auswerten	
SP 2.2. j)	Privat- und Intimsphäre des Pflegebedürftigen wahren und angemessenen Umgang gegenüber Bewohnerinnen/ Bewohner sicherstellen	

AWO-Norm
Stationäre Pflege
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
2.3. Soziale Betreuung		
SP 2.3. a)	Personelle Zuordnung der fachlichen Verantwortung für die soziale Betreuung festlegen	
SP 2.3. b)	Festlegung und regelmäßige Fortschreibung/ Anpassung des Dienstleistungsangebotes der sozialen Betreuung unter Berücksichtigung der Bewohnerstruktur und –bedürfnisse sowie der Gemeinwesenorientierung, mindestens für die Leistungsbereiche <ul style="list-style-type: none"> - Integrierte soziale Betreuung - Angebote sozialer Betreuung: <ul style="list-style-type: none"> • Gruppenangebote • individuelle Betreuung und Beratung (z. B. Krisenintervention oder für Bewohnerinnen/Bewohner, die aufgrund kognitiver Defizite, Einschränkungen in der Mobilität oder anderer Handicaps nicht an Gruppenangeboten teilnehmen können) • tagesstrukturierende Angebote Freizeit- und Kulturangebote - Förderung der Kontakte der Bewohnerin/ des Bewohners zu ihm nahestehenden Personen (Wünsche der Bewohnerin/ des Bewohners sind zu berücksichtigen) 	
SP 2.3. c)	Nutzergerechte Information über das Angebot sicherstellen	
SP 2.3. d)	Soziale Betreuung unter Berücksichtigung spezifischer Zielgruppen (z. B. Menschen mit gerontopsychiatrischen Veränderungen oder apallischem Syndrom) und spezieller Versorgungsangebote durchführen	
SP 2.3. e)	Dienstleistungsangebote der sozialen Betreuung regelmäßig auswerten, Bedarfsgerechtigkeit überprüfen und ggfs. anpassen	
SP 2.3. f)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen beschreiben in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen für Sozialdienst, Pflege, Hauswirtschaft und für Verwaltung	

AWO-Norm
Stationäre Pflege
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
2.4. Dokumentation		
SP 2.4. a)	Einheitliches, definiertes Dokumentationssystem anwenden	
SP 2.4. b)	Regelmäßige Überprüfung der ordnungsgemäßen Führung der Dokumentation durch verantwortliche Pflegefachkraft sicherstellen	
SP 2.4. c)	Führung einer aktuellen Handzeichenliste sicherstellen	
2.5. Arbeitsorganisation der Pflege und Betreuung		
SP 2.5. a)	Fachgerechte Pflege und Betreuung über 24 Stunden pro Tag sicherstellen	
SP 2.5. b)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen/ Bewohner in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchführen, soweit es den betrieblichen Belangen nicht entgegensteht	
SP 2.5. c)	Planungssicherheit durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Ausfallmanagement) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden herstellen	
SP 2.5. d)	Einsatz der Mitarbeitenden entsprechend ihrer fachlichen Qualifikation sicherstellen	
SP 2.5. e)	Fachliche Anleitung und Überprüfung grundpflegerischer und delegierter Leistungen von Pflegehilfskräften durch Pflegefachkräfte gewährleisten	
SP 2.5. f)	Reibungslosen Fluss aller Informationen, die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind interdisziplinär unter Einbeziehung aller Schnittstellen sicherstellen (bewohnerbezogene Informationen, organisatorische, strukturbezogene Informationen)	
SP 2.5. g)	Effiziente Arbeitsabläufe sicherstellen	
SP 2.5. h)	Einhaltung der Regeln der Hygiene (z. B. Hygieneplan/ Hygienebeauftragte, Hygieneteam) sicherstellen	

AWO-Norm
Stationäre Pflege
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
SP 2.5. i)	Notfallpläne für bewohnerbezogene Notfallsituationen erstellen und regelmäßige (mind. alle 2 Jahre) Schulungen in Erster Hilfe und Notfällen sicherstellen	
SP 2.5. j)	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- Verfahrensweise bei Notfällen- Einführung in das QM-System- Einführung in die hygienischen Grundlagen- Einführung in den Arbeitsschutz	
SP 2.5. k)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen beschreiben in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen für Pflege, Hauswirtschaft, Sozialdienst und für Verwaltung	
2.6. Begleitende Maßnahmen bei der Begutachtung/ Einstufung durch den MDK		
SP 2.6. a)	Begleitung der MDK-Begutachtung durch eine qualifizierte Fachkraft mit Kenntnissen in Inhalt und Anwendung der Begutachtungsrichtlinien sicherstellen	
SP 2.6. b)	Fachliche und organisatorische Vor- und Nachbereitungsmaßnahmen sicherstellen	
2.7. Umgang mit Medikamenten		
SP 2.7.	Regelungen festlegen, welche die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regeln	
2.8. Umgang mit Medizinprodukten und Hilfsmitteln		
SP 2.8. a)	Verfahren zum Umgang mit pflegerischen Hilfsmitteln und Medizinprodukten festlegen (Bestellung, Lagerung, Anwendung)	
SP 2.8. b)	Verfahren zur Umsetzung der Medizinproduktebetreiber-Verordnung sicherstellen	

AWO-Norm
Stationäre Pflege
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
3 Hauswirtschaft und Hauservice		
SP 3 a)	Ökologische und wirtschaftliche Gesichtspunkte beim Einkauf berücksichtigen	
SP 3 b)	Sparsamen Umgang mit Energie, Wasser und Materialien sicherstellen	
SP 3 c)	Abfallvermeidung und -trennung sicherstellen	
3.1. Speise- und Getränkeversorgung		
SP 3.1. a)	Essensversorgung an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen/ Bewohner, an medizinischen Indikationen und ernährungsphysiologischen Erkenntnissen orientieren	
SP 3.1. b)	Kundenorientierung und bedürfnisorientierten Service sicherstellen	
SP 3.1. c)	Essenszeiten an den Gewohnheiten und Bedürfnissen orientieren	
SP 3.1. d)	Einhaltung der gesetzlichen Hygienevorschriften (Lebensmittelhygieneverordnung, Infektionsschutzgesetz, HACCP u. a.) sicherstellen	
3.2. Reinigung		
SP 3.2. a)	Wünsche der Bewohnerinnen/ Bewohner bei der Planung und Durchführung der Reinigung berücksichtigen	
SP 3.2. b)	Reinigungsstandards unter Wahrung der Privat- und Intimsphäre sowie Berücksichtigung eines angemessenen Umgangs gegenüber Bewohnerinnen/ Bewohner festlegen	
3.3. Wäscheversorgung		
SP 3.3.	Eine an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen/ Bewohner orientierte Wäscheversorgung sicherstellen	

AWO-Norm
Stationäre Pflege
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
3.4. Raum- und Milieugestaltung		
SP 3.4. a)	Milieugestaltung im persönlichen Bereich der Bewohnerinnen/ Bewohner und im näheren Umfeld zur Förderung der Kommunikation, zur Stimulation der Sinne und zur jahreszeitlichen Orientierung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Bewohnerinnen/ Bewohner, einschl. spezieller Zielgruppen (z. B. Menschen mit Migrationshintergrund, Menschen mit Demenz oder Sterbende) sicherstellen	
SP 3.4. 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)	
SP 3.4. c)	Bei Raum- und Milieugestaltung entsprechend der Erfordernisse palliativer Pflege und Abschiedskultur ermöglichen	
3.5. Haustechnik		
SP 3.5. a)	Kunden- und bedürfnisorientierten Hausservice sicherstellen	
SP 3.5. b)	Wartungspläne festlegen und überwachen	
3.6. Organisation von Hauswirtschaft und Hausservice		
SP 3.6. a)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen beschreiben in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen für Pflege, Sozialer Dienst und für Verwaltung	
SP 3.6. b)	Eine qualifizierte Dienstplanung, die sich an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen/Bewohner und den Arbeitsabläufen orientiert, sicherstellen	
SP 3.6. c)	Effiziente Arbeitsabläufe sichern	

AWO-Norm
Stationäre Pflege
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
SP 3.6. d)	Im Einarbeitungsverfahren für neue Mitarbeitende ist berücksichtigt <ul style="list-style-type: none"> - Vermittlung des Leitbildes - Einweisung in spezifische Dokumentationsaufgaben - Einführung in das QM-System - Einführung in die hygienischen Grundlagen - Einführung in den Arbeitsschutz 	
SP 3.6. e)	Internen Informationsfluss sicherstellen	
SP 3.6. f)	Notfallpläne für personelle und technisch-organisatorische Ausfälle festlegen	
4. Beendigung des Wohn- und Betreuungsverhältnisses		
SP 4. a)	Verfahren festlegen zur Sterbebegleitung und zum Umgang mit Verstorbenen und Angehörigen/ Bezugspersonen unter Berücksichtigung von <ul style="list-style-type: none"> - Möglichkeiten für Abschied und Trauer - würde- und respektvollem Umgang mit dem Verstorbenen - sowie weiteren, individuellen (z. B. religiöse, kulturelle) Elementen einer Abschiedskultur 	
SP 4. b)	Verfahren bei Beendigung des Vertragsverhältnisses durch Auszug erstellen unter Berücksichtigung von <ul style="list-style-type: none"> - Überleitung an anderen Leistungsanbieter (einschl. Überleitungsbogen) - Beratung und Unterstützung beim Aus- und Umzug 	
SP 4. c)	Reflexionsgespräch mit Angehörigen/ Bezugspersonen bei verstorbenen Bewohnerinnen/ Bewohnern beim Auszug anbieten	
5. Interne Überprüfung		
SP 5. a)	Regelmäßige Überprüfung der Nachweisdokumente (unter besonderer Berücksichtigung der Hygiene) im Bereich der Hauswirtschaft durchführen	
SP 5. b)	Systematische Ermittlung der Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeeinrichtung	

AWO-Norm
Stationäre Pflege
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
SP 5. c)	Durchführung regelmäßiger Pflegevisiten, Fallbesprechungen o. ä. systematischer Instrumente (Rhythmusfestlegung durch die Einrichtung) durch die verantwortliche Pflegefachkraft sicherstellen	
SP 5. d)	Ergebnisqualität (insb. körperlicher Zustand) im Rahmen der Pflegevisite, Fallbesprechung o. ä. systematischer Instrumente prüfen und dokumentieren	
SP 5. e)	Regelmäßige Überprüfung der Einhaltung von Regelungen zum Umgang mit Medikamenten sicherstellen	
SP 5. f)	Ergebnisse und insbesondere Abweichungen aus anderen Qualitätsprüfungen bearbeiten (Audits, Heimaufsichten, MDK etc.)	
SP 5. g)	Ergebnisse der Überprüfungen über Messzahlen abbilden und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess einspeisen	
SP 5. h)	System für Pflegecontrolling festlegen	
6. Schutz der Bewohner/innen und ihres Eigentums		
SP 6. a)	Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit dem Eigentum der Bewohnerinnen/ Bewohner verpflichten	
SP 6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Bewohnerinnen/Bewohner vor Verlust und Beschädigung festlegen	
SP 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
SP 6. d)	Nachlassverfahren beschreiben (einschließlich aller verwaltungstechnischer Maßnahmen)	
7. Beteiligung Bewohnervertretung, Angehörige, Bezugspersonen		
SP 7. a)	Bewohnervertretung in Fragen, die das Leben/ Wohnen im Heim betreffen, einbeziehen	

AWO-Norm
Stationäre Pflege
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
SP 7. b)	Aktiv und systematisch die Angehörigen, Bezugspersonen, Betreuerinnen/Betreuer in allen Fragen, die das Leben/ Wohnen im Heim betreffen, beteiligen	
SP 7. c)	Besondere Angebote zur Information von Angehörigen von Bewohnerinnen/ Bewohner mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen und bei palliativer Versorgung sicherstellen	
SP 7. d)	Einbeziehung der Angehörigen, Bezugspersonen und Betreuerinnen/ Betreuer mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen und bei palliativer Versorgung sicherstellen (z. B. Integrationsphase, Pflege- und Betreuungsplanung, Fallbesprechungen, Biographiearbeit)	
8. Verwaltung		
SP 8. a)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen beschreiben in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen für Verwaltung, Pflege, Sozialdienst und Hauswirtschaft	
SP 8. b)	Leistungsabrechnung zeitnah und transparent durchführen	
SP 8. c)	Ordnungsgemäße Verwaltung des Barbetrages (sofern diese nicht durch Angehörige/ Betreuerin/Betreuer erfolgt) sicherstellen	
9. Kooperation und Vernetzung		
SP 9. a)	Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern festlegen insbesondere mit gesetzlichen Betreuerinnen/Betreuern, Betreuungsvereinen, niedergelassenen Ärzten, Apotheken, Krankenhäusern, Hospizdiensten und Ausbildungsstätten	
SP 9. b)	Maßnahmen zur Integration der Einrichtung und ihrer Bewohnerinnen/Bewohner in das Gemeinwesen festlegen (Bevölkerung, Vereine, AWO-Ortsvereine und Gruppen, Religionsgemeinschaften, Selbsthilfegruppen, Seniorenbeiräte, Seniorenbüros u.a.) und notwendigen Informationsfluss sichern	

AWO-Norm
Stationäre Pflege
Stand: 10.06.2016

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
10. Externe Überprüfungen		
SP 10. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
SP 10. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	