



Lembergstr. 26
70794 Filderstadt

Tel.: (07158) 98 50-290
E-Mail: info@iqd.de
www.iqd.de

Handbuch

zum

Qualitätssiegel für ambulante Dienste

Alle Rechte vorbehalten.

Nachdruck, auch auszugsweise, verboten.

Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Einwilligung des IQD (Institut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen GmbH) in irgendeiner Form (Fotokopie, Aufnahme in Speichermedien oder ein anderes Verfahren) reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Aus stilistischen Gründen wird in diesem Handbuch für Personen die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist damit immer mit angesprochen.

1. Auflage 1997
9. Auflage 2017

© Filderstadt 2017

	Seite
Teil 1 Allgemeine Informationen	4
1. Einführung	5
2. Zielrichtung und Leitgedanken	6
3. Verfahren	9
4. Abkürzungsverzeichnis	14
Teil 2 Strukturhebung	15
Teil 3 Fragenkatalog zur Erfassung der Struktur- und Prozessqualität (Selbstbewertung durch die Einrichtung)	22
1. Ausstattung und Organisation	23
1.1 Standort und Raumangebot	23
1.2 Dienstfahrzeuge	24
1.3 Öffentlichkeitsarbeit	25
1.4 Erreichbarkeit	26
1.5 Erstbesuch	27
1.6 Kosten-, Vertrags- und Leistungstransparenz	28
1.7 Verzahnung Hauswirtschaft und Pflege	29
1.8 Regelungen und Vereinbarungen	30
1.9 Arbeitsbedingungen	31
1.10 Einarbeitung und Fortbildung	33
1.11 Informationsprozess	35
1.12 Qualitätsmanagement	36
1.12.1 Beschwerdemanagement	37
1.12.2 Dienstleistungsvisite	38
1.13 Gesundheitsvorsorge und Arbeitssicherheit	39
1.13.1 Gesundheitsvorsorge	39
1.13.2 Arbeitssicherheit	39
1.13.3 Hygiene	40

	Seite
2. Pflege	43
2.1 Leitlinien/Verantwortliches Pflegepersonal	43
2.2 Dokumentation	45
2.2.1 Ernährungssituation	49
2.2.2 Dekubitusprophylaxe	50
2.2.3 Sturzprävention	51
2.2.4 Kontinenzsituation	51
2.2.5 Wundmanagement	52
2.2.6 Mobilität	52
2.2.7 Freiheitseinschränkende Maßnahmen	53
2.2.8 Schmerzmanagement	53
2.2.9 Behandlungspflege/Weitere Leistungen	54
2.2.10 Betreuung und Pflege von Menschen mit Demenz	56
2.2.11 Pflegebericht	56
2.3 Informationsprozess	57
3. Hauswirtschaft	59
3.1 Hauswirtschaftliche Leistungen	59
3.2 Dokumentation und Leistungsprozess	60
3.3 Informationsprozess	61
Teil 4 Arbeitsvorlagen	63
1. Auswertungsraster	64
2. Hinweise zur Durchführung der Kunden-/Angehörigenbefragung	65
3. Hinweise zur Durchführung der Mitarbeiterbefragung	68
Teil 5 Fragebögen zur Erhebung der Ergebnisqualität (Kopiervorlagen)	71
1. Kunden-/Angehörigenbefragung	
2. Mitarbeiterbefragung	
3. Zustimmungserklärung des Kunden	

Teil 1

Allgemeine Informationen

Zur Sicherstellung einer qualifizierten ambulanten Pflege und Versorgung sind auf Bundesebene gemäß SGB XI „Maßstäbe und Grundsätze zur Sicherung für die Qualität und Qualitätssicherung sowie für die Entwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements“ vereinbart worden.

Diese Vorgaben sind für Pflegekassen, Verbände und Einrichtungen verbindlich und enthalten für Pflegeeinrichtungen auch die Verpflichtung zur Teilnahme an Qualitätssicherungsverfahren, welche sich auf die Qualität der Pflege, der Versorgungsabläufe und der Pflegeergebnisse sowie auf den hauswirtschaftlichen Bereich erstrecken.

Das Qualitätssiegel für ambulante Dienste des IQD (Institut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen GmbH) wurde bereits im Jahr 1997 entwickelt. Die erste Zertifizierung wurde im Jahr 1998 durchgeführt. Das Qualitätssiegel des IQD ist somit das älteste Pflegequalitätssiegel, das sich in der Bundesrepublik Deutschland am Markt befindet.

Das Zertifizierungsverfahren des IQD ist ein wichtiger Bestandteil eines umfassenden Qualitätsmanagements. Nicht nur die internen Kontrollen und Steuerungen von Qualitätsmanagementprozessen, sondern auch eine externe Sichtung und Bewertung ermöglichen eine breit angelegte und nachhaltige Qualitätspolitik in der Einrichtung.

Das Handbuch mit seinen Prüfkatalogen wurde ständig aktualisiert und optimiert. Bei der jetzt vorliegenden Ausgabe handelt es sich bereits um die 9. veränderte Auflage. Das Qualitätssiegel des IQD erfüllt alle Anforderungen des SGB XI. Das Handbuch deckt die aktuellen Inhalte des MDK-Prüfkatalogs nach den Qualitätsprüfungs-Richtlinien ab. Die Kriterien der Pflege-Transparenzvereinbarung nach SGB XI sind komplett enthalten. Das Handbuch zum Qualitätssiegel für ambulante Dienste ist jedoch wesentlich umfassender, da neben dem Bereich Pflege auch die Bereiche Hauswirtschaft, Ausstattung und Organisation genauer betrachtet werden. Die Transparenzkriterien sind im IQD-Handbuch bei den betreffenden Prüffragen mit einem „T“ und der entsprechenden Nummer des Kriteriums gekennzeichnet. Das IQD-Verfahren ist somit gleichzeitig ein hervorragendes Instrument zur Vorbereitung auf Prüfungen durch den MDK.

Neben der Umsetzung gesetzlicher Vorgaben durch die Beurteilung von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität einer Einrichtung anhand definierter Qualitätskriterien schafft das Zertifizierungsverfahren zum Qualitätssiegel für ambulante Dienste gleichzeitig Leistungstransparenz und Vergleichsmöglichkeiten für den zukünftigen Kunden.

Mit einer eigenverantwortlichen Selbstbewertung wird die Pflegeeinrichtung unterstützt, vorhandene Schwachstellen aufzudecken. Die Mitarbeiter werden motiviert, den Prozess einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung zu beginnen bzw. fortzusetzen.

Das Qualitätssiegel wird nur einrichtungs-, nicht trägerbezogen verliehen.