



Lembergstr. 26
70794 Filderstadt

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

Handbuch

zum

Qualitätssiegel für psychiatrische Fachpflegeheime

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 2008
4. Auflage 2017

© Filderstadt 2017

	Seite
Teil 1	
Allgemeine Informationen	5
1. Einführung	6
2. Zielrichtung und Leitgedanken	8
3. Verfahren	11
4. Abkürzungsverzeichnis	16
Teil 2	
Strukturerhebung	17
Teil 3	
Fragenkatalog zur Erfassung der Struktur- und Prozessqualität (Selbstbewertung durch die Einrichtung)	26
1 Gebäude und Milieugestaltung	27
1.1 Zugang zur Einrichtung	27
1.2 Bewohnerzimmer	28
1.3 Kommunikationsmedien	28
1.4 Sanitärbereiche	29
1.5 Flure und Zugänge zu Bewohnerzimmern	30
1.6 Beleuchtung	30
1.7 Gemeinschaftsräume	31
1.8 Struktur für Bewohner mit gerontopsychiatrischen Beeinträchtigungen	32
1.9 Orientierungshilfen	32
1.10 Notrufsystem/Notfallversorgung	33
1.11 Funktionsräume	34
1.12 Treppen/Rampen	35
1.13 Aufzug	36
1.14 Außenbereich	37
2 Organisation	39
2.1 Bewohnerbezogene Organisation	39
2.2 Mitarbeiterbezogene Organisation	40
2.3 Einarbeitung und Fortbildung	41
2.4 Rahmenbedingungen	44

	Seite
2.5 Qualitätsmanagement	45
2.5.1 Qualitätsentwicklung/Qualitätssicherung	45
2.5.2 Beschwerdemanagement	46
2.5.3 Dienstleistungsvisite	47
2.6 Öffentlichkeitsarbeit	48
2.7 Umweltschutz und Wirtschaftlichkeit	50
2.8 Arbeitssicherheit und Gesundheitsvorsorge	51
2.8.1 Betriebsärztliche Begleitung	51
2.8.2 Arbeitsschutz	51
2.8.3 Hygienemanagement	52
2.8.4 Notfall/Brandschutz	54
3 Pflege	56
3.1 Leitlinien/Verantwortliches Pflegepersonal	56
3.2 Dokumentation	58
3.2.1 Ernährungssituation	62
3.2.2 Dekubitusprophylaxe	64
3.2.3 Sturzprävention	65
3.2.4 Wundmanagement	66
3.2.5 Kontinenzsituation	67
3.2.6 Mobilität/Freiheitseinschränkende Maßnahmen	67
3.2.7 Schmerzmanagement	68
3.2.8 Weitere grund- und behandlungspflegerische Maßnahmen	69
3.2.9 Pflegebericht	69
3.2.10 Sonstiges	70
3.3 Betreuung von Menschen mit Demenz	71
3.4 Informationsprozess	72
3.5 Mitarbeiterorganisation	73
3.6 Medikamentenmanagement	74
3.6.1 Psychopharmaka	75

	Seite
4 Soziale Betreuung	77
4.1 Ziele der sozialen Betreuung und Mitarbeiter	77
4.2 Einzelfallhilfe	78
4.3 Gruppenangebote, Veranstaltungen, Einzelaktivitäten	79
4.4 Begleitung in der letzten Phase des Lebens/Abschiedskultur	82
4.5 Ehrenamt	83
4.6 Angehörige	84
4.7 Bewohnerbeirat/Bewohnerfürsprecher	85
5 Hauswirtschaft	87
5.1 Hauswirtschaftliche Dienstleistung	87
5.2 Mahlzeitenversorgung	88
5.3 Hausreinigung	91
5.4 Wäscheversorgung	92
5.5 Haustechnik	93
Teil 4 Arbeitsvorlagen	95
1 Auswertungsraster	96
2 Hinweise zur Durchführung der Bewohner-/Angehörigen-/Betreuerbefragung	97
3 Hinweise zur Durchführung der Mitarbeiterbefragung	100
Teil 5 Fragebögen zur Erhebung der Ergebnisqualität (Kopiervorlagen)	103
1 Bewohner-/Angehörigen-/Betreuerbefragung	
2 Mitarbeiterbefragung	
3 Zustimmungserklärung des Bewohners	

Teil 1

Allgemeine Informationen

Das Zertifizierungsverfahren des IQD zum Qualitätssiegel für psychiatrische Fachpflegeheime ist ein wichtiger Bestandteil eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems. Nicht nur die internen Kontrollen und Steuerungen von Qualitätsmanagementprozessen, sondern auch eine externe Sicherung und Bewertung der verschiedenen Qualitätsebenen ermöglichen eine breit angelegte und nachhaltige Qualitätspolitik in einer Einrichtung.

Zur Sicherstellung einer qualifizierten vollstationären ganzheitlichen Pflege und Betreuung sind auf Bundesebene gemäß SGB XI „Maßstäbe und Grundsätze 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 ebenso erstrecken wie auf die Bereiche Unterkunft und Verpflegung sowie soziale Betreuung.

Das Qualitätssiegel für Pflegeheime des IQD (Institut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen GmbH) wurde bereits im Jahr 1996, kurze Zeit nach Inkrafttreten des Pflegeversicherungsgesetzes, entwickelt. Die erste Zertifizierung wurde im Jahr 1997 durchgeführt. Das Qualitätssiegel des IQD ist somit das älteste Pflegequalitätssiegel, das sich in der Bundesrepublik Deutschland am Markt befindet.

Das Qualitätssiegel für psychiatrische Fachpflegeheime wurde im Jahr 2008 für Einrichtungen entwickelt, in denen psychisch beeinträchtigte Menschen betreut werden und die eine Spezialisierung im Pflege- und Betreuungsangebot erarbeitet haben. Hier steht neben dem Hilfebedarf in der körperlichen Pflege und Betreuung auch ein umfassender Hilfebedarf in der psychischen Begleitung, Behandlung und Unterstützung im Mittelpunkt.

Anhand eines Fragenkatalogs, der in diesem Handbuch hinterlegt ist, haben Sie ein System zur Hand, mit dessen Hilfe Schritt für Schritt einzelne Prozesse in der Einrichtung weiterentwickelt werden können.