



Lembergstr. 26
70794 Filderstadt

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

Handbuch

zum

Qualitätssiegel für Pflegeheime

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 1996
11. 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 Strukturhebung	17
Teil 3 Fragenkatalog zur Erfassung der Struktur- und Prozessqualität (Selbstbewertung durch die Einrichtung)	25
1 Gebäude	26
1.1 Zugang zur Einrichtung	26
1.2 Bewohnerzimmer	27
1.3 Kommunikationsmedien	27
1.4 Sanitärbereiche	28
1.5 Flure und Zugänge zu Bewohnerzimmern	29
1.6 Beleuchtung	29
1.7 Gemeinschaftsräume	30
1.8 Struktur für Bewohner mit gerontopsychiatrischen Beeinträchtigungen	31
1.9 Orientierungshilfen	31
1.10 Notrufsystem/Notfallversorgung	32
1.11 Funktionsräume	33
1.12 Treppen/Rampen	34
1.13 Aufzug	35
1.14 Außenbereich	36
2 Organisation	38
2.1 Bewohnerbezogene Organisation	38
2.2 Mitarbeiterbezogene Organisation	39
2.3 Einarbeitung und Fortbildung	40
2.4 Rahmenbedingungen	43

	Seite
2.5 Qualitätsmanagement	44
2.5.1 Qualitätsentwicklung/Qualitätssicherung	44
2.5.2 Beschwerdemanagement	45
2.5.3 Dienstleistungsvisite	46
2.6 Öffentlichkeitsarbeit	47
2.7 Umweltschutz und Wirtschaftlichkeit	48
2.8 Arbeitssicherheit und Gesundheitsvorsorge	49
2.8.1 Betriebsärztliche Begleitung	49
2.8.2 Arbeitsschutz	49
2.8.3 Hygienemanagement	50
2.8.4 Notfall/Brandschutz	52
3 Pflege	54
3.1 Leitlinien/Verantwortliches Pflegepersonal	54
3.2 Dokumentation	56
3.2.1 Ernährungssituation	59
3.2.2 Dekubitusprophylaxe	61
3.2.3 Sturzprävention	62
3.2.4 Wundmanagement	63
3.2.5 Kontinenzsituation	64
3.2.6 Mobilität/Freiheitseinschränkende Maßnahmen	64
3.2.7 Schmerzmanagement	65
3.2.8 Weitere grund- und behandlungspflegerische Maßnahmen	66
3.2.9 Pflegebericht	66
3.2.10 Sonstiges	67
3.3 Betreuung von Menschen mit Demenz	68
3.4 Informationsprozess	69
3.5 Mitarbeiterorganisation	70
3.6 Medikamentenmanagement	71

	Seite
4 Soziale Betreuung	74
4.1 Ziele der sozialen Betreuung und Mitarbeiter	74
4.2 Einzelfallhilfe	75
4.3 Gruppenangebote, Veranstaltungen, Einzelaktivitäten	76
4.4 Begleitung in der letzten Phase des Lebens/Abschiedskultur	79
4.5 Ehrenamt	80
4.6 Angehörige	81
4.7 Bewohnerbeirat/Bewohnerfürsprecher	82
5 Hauswirtschaft	84
5.1 Hauswirtschaftliche Dienstleistung	84
5.2 Mahlzeitenversorgung	85
5.3 Hausreinigung	88
5.4 Wäscheversorgung	89
5.5 Haustechnik	90
Teil 4 Arbeitsvorlagen	92
1 Auswertungsraster	93
2 Hinweise zur Durchführung der Bewohner-/Angehörigenbefragung	94
3 Hinweise zur Durchführung der Mitarbeiterbefragung	97
Teil 5 Fragebögen zur Erhebung der Ergebnisqualität (Kopiervorlagen)	100
1 Bewohner-/Angehörigenbefragung	
2 Mitarbeiterbefragung	
3 Zustimmungserklärung des Bewohners	

Teil 1

Allgemeine Informationen

Das Zertifizierungsverfahren des IQD zum Qualitätssiegel für Pflegeheime ist ein wichtiger Bestandteil eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems. Nicht nur die internen Kontrollen und Steuerungen von Qualitätsmanagementprozessen, sondern auch eine externe Sichtung und Bewertung 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 Handbuch mit seinem Prüfkatalog wird ständig aktualisiert und weiter entwickelt. Bei der jetzt vorliegenden Ausgabe handelt es sich bereits um die 11. veränderte Auflage. 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.

Neben der Umsetzung gesetzlicher Vorgaben durch die Beurteilung von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität einer Einrichtung anhand definierter Qualitätskriterien schafft das Zertifizierungsverfahren zum Qualitätssiegel für Pflegeheime gleichzeitig Leistungstransparenz und Vergleichsmöglichkeiten für zukünftige Bewohner/Kunden und deren Angehörige und Betreuer.