



INSTITUT FÜR QUALITÄTS-
KENNZEICHNUNG VON SOZIALEN
DIENSTLEISTUNGEN GMBH

Lembergstraße 26
70794 Filderstadt

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

Handbuch

zum

Qualitätssiegel für Tagespflege

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 2007

4. Auflage 2017

© Filderstadt 2017

	Seite
Teil 1 Allgemeine Informationen	5
1. Einführung	6
2. 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)	24
1. Gebäude	25
1.1 Zugang zur Einrichtung	25
1.2 Gemeinschaftsräume	25
1.3 Flure	26
1.4 Sanitärbereich	27
1.5 Treppen/Rampen	28
1.6 Beleuchtung	29
1.7 Notrufsystem/Notfallversorgung	29
1.8 Orientierungshilfen	29
1.9 Funktionsräume	30
1.10 Aufzug	31
1.11 Außenbereich	32
2. Organisation	34
2.1 Tagespflegegastbezogene Organisation	34
2.2 Mitarbeiterbezogene Organisation	35
2.3 Einarbeitung und Fortbildung	36
2.4 Rahmenbedingungen	38
2.5 Fahrdienst	39

	Seite
2.6 Qualitätsmanagement	40
2.6.1 Qualitätsentwicklung/Qualitätssicherung	40
2.6.2 Beschwerdemanagement	41
2.7 Öffentlichkeitsarbeit	42
2.8 Umweltschutz und Wirtschaftlichkeit	44
2.9 Arbeitssicherheit und Gesundheitsvorsorge	45
2.9.1 Betriebsärztliche Begleitung	45
2.9.2 Arbeitsschutz	45
2.9.3 Hygienemanagement	46
2.9.4 Notfall/Brandschutz	48
3. Pflege und soziale Betreuung	50
3.1 Leitlinien/Verantwortliches Pflegepersonal	50
3.2 Aufnahme und Begleitung	53
3.3 Gruppenangebote, Veranstaltungen, Einzelaktivitäten	54
3.4 Ehrenamt	56
3.5 Dokumentation	57
3.5.1 Ernährungssituation	60
3.5.2 Dekubitusprophylaxe	62
3.5.3 Sturzprävention	62
3.5.4 Wundmanagement	63
3.5.5 Kontinenzsituation	63
3.5.6 Kontrakturen	64
3.5.7 Freiheitseinschränkende Maßnahmen	64
3.5.8 Schmerzmanagement	65
3.5.9 Weitere grund- und behandlungspflegerische Maßnahmen	66
3.5.10 Pflegebericht	66
3.5.11 Sonstiges	66
3.6 Betreuung und Begleitung von Menschen mit Demenz	67
3.7 Medikamentenmanagement	68

	Seite
4. Hauswirtschaft	71
4.1 Mahlzeitenversorgung	71
4.2 Hausreinigung und Haustechnik	73
Teil 4 Arbeitsvorlagen	75
1. Auswertungsraster	76
2. Hinweise zur Durchführung der Tagespflegegast-/Angehörigenbefragung	77
3. Hinweise zur Durchführung der Mitarbeiterbefragung	80
Teil 5 Fragebögen zur Erhebung der Ergebnisqualität (Kopiervorlagen)	83
1. Tagespflegegast-/Angehörigenbefragung	
2. Mitarbeiterbefragung	
3. Zustimmungserklärung des Tagespflegegastes	

Teil 1

Allgemeine Informationen

Das Zertifizierungsverfahren des IQD zum Qualitätssiegel für Tagespflege 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 erste Qualitätssiegel für Pflegeeinrichtungen 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 4. 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 Tagespflege gleichzeitig Leistungstransparenz und Vergleichsmöglichkeiten für zukünftige Tagespflegegäste und deren Angehörige und Betreuer.