

Qualitätssiegel für Tagespflege



Abschlussbericht

über das Zertifizierungsverfahren bei der

**Tagespflege der
Seniorenbetreuung Altstadt
Brennergasse 12
87435 Kempten**



Ergebnis

Die

**Tagespflege der
Seniorenbetreuung Altstadt
Brennergasse 12
87435 Kempten**

hat die Prüfung nach den Qualitätsanforderungen des Instituts für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen und den Qualitätsanforderungen gemäß SGB XI erfolgreich bestanden.

Der Pflegeeinrichtung wird somit das

Qualitätssiegel für Tagespflege

verliehen.

Die Gültigkeitsdauer des Siegels beträgt zwei Jahre und endet damit im Juni 2020.

Nachfolgend werden die Ergebnisse der einzelnen Prüfbereiche dargestellt.

Filderstadt, den 25.6.2018

Siegfried Wolff
Geschäftsführer



I Begehung der Einrichtung

Prüfungstermin: 21.6.2018

Beginn der Prüfung: 13.00 Uhr
Ende der Prüfung: 15.15 Uhr

Seitens der Pflegeeinrichtung nahmen teil:

Frau Buchenberg, Leitung Tagespflege
Herr König, Heimleitung

Gutachter des IQD waren:

Herr Picht
Herr Wolff

Vorbemerkung

Dem IQD wurden rechtzeitig vor der Prüfung schon folgende Unterlagen zugesandt:

- Trägerleitbild
- Pflege- und Betreuungskonzeption
- Inhaltsverzeichnis des Qualitätsmanagement-Handbuchs
- Dienstpläne der letzten vier Wochen
- Speisepläne der letzten vier Wochen
- Beschäftigungs- und Veranstaltungsprogramme der letzten zwei Monate
- Einrichtungsprospekt

Weitere Unterlagen wurden im Verlauf der Prüfung eingesehen und werden im nachfolgenden Bericht erwähnt.

Die Begehung und Prüfung der Einrichtung durch die Gutachter des IQD wurde anhand der in der 4. Auflage des Handbuchs zum Qualitätssiegel für Tagespflege festgelegten Inhalte und Kriterien durchgeführt.

Die Prüfergebnisse werden nachfolgend überwiegend in der Reihenfolge der im IQD-Handbuch vorgegebenen Fragenkataloge dargestellt.



1. Prüfbereich Gebäude

Die Einrichtung ist an öffentliche Verkehrsmittel angebunden. Auch Parkplätze für Besucher einschließlich eines Behindertenparkplatzes stehen in der Nähe zur Verfügung. Vor dem Eingang gibt es eine Kurzparkmöglichkeit.

Der Zugang zur Tagespflege ist rollstuhlgerecht und erfolgt über einen Aufzug. Jedem Tagespflegegast ist somit der selbstständige Zugang möglich.

Es gibt einen großen Aufenthaltsbereich und eine Küche. Außerdem sind zwei Ruheräume mit Liegesesseln/Betten vorhanden. Alle Räumlichkeiten sind ansprechend gestaltet und dekoriert.

Die Sanitärbereiche sind für Rollstuhlfahrer geeignet. Die Türen im Sanitärbereich sind von innen abschließbar, jedoch im Notfall von außen zu öffnen.

Ein Notrufsystem ist installiert. Die Funktionsfähigkeit der Notrufanlagen wird regelmäßig überprüft und dokumentiert.

Ein Dienstzimmer ist vorhanden sowie eine Pflegedusche. Für die Reinigungs- und Desinfektionsmittel gibt es einen Lagerraum, der verschlossen ist.

Im Aufzug sind Handläufe vorhanden. Die Beschriftungen im und vor dem Aufzug sind gut erkennbar. Die Tasten können auch von Rollstuhlfahrern betätigt werden. Im Aufzug sind Verhaltensregeln für Notfälle ausgehängt.

Der große Balkon mit Markisen ist auch für Gäste mit Einschränkungen in ihrer Mobilität und Rollstuhlfahrer geeignet und wird gerne genutzt. Dort gibt es auch Hochbeete, die zusammen mit den Gästen gepflegt werden.

2. Prüfbereich Organisation

Eine Fototafel ermöglicht es Tagespflegegästen und Angehörigen, die Mitarbeiter und deren Zuständigkeiten zu erkennen. Zudem tragen die Mitarbeiter Namensschilder.

Die Preisliste ist gegliedert nach den Kosten für die Pflege, die Verpflegung, den Investitionskosten und den Fahrtkosten. Stichprobenweise Überprüfungen ergaben, dass die Rechnungstellung mit den im Tagespflegevertrag vereinbarten Kosten übereinstimmt. Auf den Rechnungen ist auch eine Ansprechpartnerin mit Telefonnummer angegeben, damit eventuelle Rückfragen zielgerichteter gestellt werden können.

Der betriebsinterne Informationsfluss ist über Mitarbeiterbesprechungen gewährleistet. Es werden Protokolle erstellt, die von den Mitarbeitern abgezeichnet werden.

Es liegt ein Einarbeitungskonzept für neue Mitarbeiter und eine detaillierte und gut strukturierte Checkliste vor. Einarbeitungszeiträume sind definiert und ebenso sind Reflexionsgespräche mit den neuen Mitarbeitern vorgesehen, die dokumentiert werden.

Eine kundenorientierte Erbringung der Dienstleistungen durch die Mitarbeiter ist Thema der Tagespflegekonzeption und Bestandteil des Einarbeitungskonzeptes für neue Mitarbeiter.

Es liegt ein Fortbildungskonzept sowie eine Jahresplanung über die Fortbildungsveranstaltungen vor, die je nach Bedarf aktuell ergänzt oder verändert wird. Die Fortbildungen gelten als Arbeitszeit.

Zum Umgang mit freiheitsbeschränkenden und -entziehenden Maßnahmen gibt es eine schriftliche Verfahrensanweisung. Auch eine Verfahrensanweisung für den Fall, dass ein Tagespflegegast nicht auffindbar ist, liegt vor.

Die tägliche Hin- und Rückfahrt der Tagespflegegäste von ihrer Wohnung zur Einrichtung ist über einen Fahrdienst der Johanniter sichergestellt, der auch über rollstuhlgerechte Fahrzeuge verfügt. Die Verantwortung für die Einhaltung der Wartungsintervalle und der sicherheitsrelevanten Merkmale wie Reifendruck, Warnweste etc. obliegt den Johannitern. Es gibt dort eine Verfahrensanweisung zum Verhalten nach einem Unfall sowie ein entsprechendes Berichtsformular. Auch eine Verfahrensanweisung für den Fall, dass während des Transports der Gäste technische Probleme am Fahrzeug auftreten, ist vorhanden. Für den Fall, dass ein Tagespflegegast zu Hause nicht in Empfang genommen werden kann, liegt ebenfalls eine Verfahrensanweisung vor.

Leitbild, Konzeptionen, Dienstvorschriften, Verfahrensanweisungen sowie die aktuellen Vordrucke sind in einem Qualitätsmanagement-Handbuch zusammengefasst, das allen Mitarbeitern zur Verfügung steht.

Die Aufgaben des Qualitätsmanagements werden von der Heimleitung wahrgenommen. Es werden zahlreiche Maßnahmen der internen Qualitätssicherung durchgeführt wie z.B. Schulungen, Fortbildungen und Hygienebegehungen.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements, das schriftlich geregelt ist, werden Beschwerden auf entsprechenden Vordrucken dokumentiert und bearbeitet. Die Beschwerdeführer erhalten in jedem Fall eine Rückmeldung. Die Bewohner bzw. Angehörigen werden u.a. auch im Rahmen der Unterlagen zum Tagespflegevertrag über ihre Beschwerdemöglichkeiten informiert.

Von der Gesamteinrichtung wurde ein Konzept für die Öffentlichkeitsarbeit entwickelt. Es gibt einen ansprechend gestalteten Prospekt, in dem die angebotenen Leistungen beschrieben sind.

Weitere Leistungsbeschreibungen finden sich im Tagespflegevertrag. Interessenten steht außerdem im Internet die informative und gut gelungene Homepage zur Verfügung. Auf der



Homepage gibt es auch die Möglichkeit einer Kontaktaufnahme.

Umweltbewusstes und ressourcenschonendes Verhalten wird sehr ernst genommen. Es wird darauf geachtet, dass, wenn möglich, recyclebare Materialien verwendet werden. Mülltrennung wird durchgeführt.

Maßnahmen zur Sicherung der Wirtschaftlichkeit der Einrichtung werden ebenfalls ergriffen. Es werden monatlich betriebswirtschaftliche Auswertungen erstellt, die Einblick in die Aufwendungen und Erträge geben.

Es erfolgt eine arbeitsmedizinische Betreuung. Auf die Einhaltung des Infektionsschutzgesetzes wird geachtet. Den Mitarbeitern werden auch notwendige Impfangebote gemacht. Es gibt eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit sowie Sicherheitsbeauftragte.

Für den Umgang mit Gefahrstoffen werden entsprechende Betriebsanweisungen und Sicherheitsdatenblätter vorgehalten, auf die im Notfall ein rascher Zugriff möglich ist.

Den Mitarbeitern stehen Hilfsmittel zur Arbeitserleichterung zur Verfügung und es ist gewährleistet, dass die Mitarbeiter diese Geräte bedienen können.

Es gibt einen Hygienebeauftragten. Ein Hygieneplan mit allen erforderlichen Angaben liegt vor und Desinfektionspläne sind an den relevanten Stellen ausgehängt, ebenso Informationen zum Thema Hautschutz.

Es gibt Verfahrensanweisungen zu den wichtigsten medizinischen Notfallsituationen sowie ausgebildete betriebliche Ersthelfer.

Die Medizinproduktebetreiber-Verordnung wird eingehalten. Hierfür wurde eine Fachfirma unter Vertrag genommen.

3. Prüfbereich Pflege und soziale Betreuung

Die Einrichtung hat ein schriftlich formuliertes Pflege- und Betreuungskonzept. Hier werden auch die Zielsetzungen, Maßnahmen und Aktivitäten der sozialen Betreuung beschrieben. Den Pflege- und Betreuungsleistungen liegen Standards und Verfahrensanweisungen zu Grunde.

Die verantwortliche Pflegefachkraft ist examiniert und hat eine Weiterbildung zur Leitungsqualifikation absolviert. Zu ihrer Aufgabe gehören insbesondere die Organisation der fachlichen Planung, Durchführung und Evaluation des Pflegeprozesses, die am Pflegebedarf orientierte Dienstplanung der Pflegekräfte sowie die regelmäßige Durchführung von Dienstbesprechungen, um so den Informationsfluss zwischen den Mitarbeitern zu gewährleisten.

Eine Besprechung der Mitarbeiter findet regelmäßig statt. Inhalte dieser Besprechungen sind Zustand und Befinden des einzelnen Tagespflgegastes sowie organisatorische Fragen. Von den Besprechungen werden Protokolle erstellt, die für alle Mitarbeiter zugänglich aufbewahrt und von ihnen abgezeichnet werden.

Die Dienstplangestaltung entspricht den Kriterien des IQD. Die Überprüfung des Dienstplanes des Monate März und April 2018 ergab, dass während der Öffnungszeiten immer eine examinierte Pflegefachkraft zur Verfügung steht. Die zum Dienstplan vorgelegte Legende zu den Dienstzeiten ist korrekt.

Mit zukünftigen Tagespflegegästen und deren Angehörigen wird stets ein Beratungsgespräch geführt. Den künftigen Gästen wird ein Probetag in der Tagespflege angeboten.

Zur Vorbereitung der Aufnahme eines neuen Gastes wurde eine Checkliste erstellt. Informationsmaterialien zur Einrichtung werden ebenfalls zur Verfügung gestellt. Die Eingewöhnungsphase wird anhand eines Fragebogens systematisch ausgewertet.

In der Einrichtung werden vielfältige Gruppenangebote wie Gymnastik, Gedächtnistraining und beschäftigungstherapeutische Aktivitäten durchgeführt. Die Programmplanung wird durch Aushang von Wochenplänen bekannt gemacht. Letztlich richtet sich das durchgeführte Programm aber nach der Tagesform und den Wünschen und Bedürfnissen der Gäste.

Auf religiöse oder kulturelle Bedürfnisse einzelner Gäste wird Rücksicht genommen. Auch wird auf die Geburtstage der Tagespflegegäste geachtet.

Ehrenamtliche Mitarbeiter werden über Kontakte zu sozialen Institutionen und insbesondere über Mund-Propaganda gewonnen. Derzeit sind fünf Ehrenamtliche in der Einrichtung tätig.

Nach dem Zufallsprinzip wurden zwei Tagespflegegäste besucht. Die entsprechenden Einwilligungserklärungen der Tagespflegegäste lagen schriftlich vor. Es wurde, wenn möglich, ein Gespräch geführt. Den Gesprächen konnte entnommen werden, dass eine sehr große Zufriedenheit mit der Einrichtung und den angebotenen und erbrachten Dienstleistungen vorliegt.

Beim Besuch wurde die Lebenssituation vor Ort, ob im Aufenthaltsbereich oder im Ruhebereich betrachtet und wahrgenommen. Es wurde darauf geachtet, ob sich die Ausstattung sowie die Betreuungs- und Beschäftigungssituation an den Bedürfnissen des Tagespflegegastes orientiert und ob eine weitest gehende Deckungsgleichheit mit der Pflegedokumentation vorliegt.

Es ist deutlich erkennbar, dass die Mitarbeitenden in der Tagespflege auf die Bedürfnisse der Betreuung, Aktivierung und Pflege der Tagespflegegäste bestmöglich eingehen. Dies ist auch in der Pflegedokumentation nachvollziehbar hinterlegt. Auch die an die Klientel angepassten Räumlichkeiten zeigen eine Lebensumfeldgestaltung auf, die den dort lebenden Menschen Vertrautheit, Geborgenheit und Möglichkeiten des Rückzuges bieten.

Das Handeln der Mitarbeiter richtet sich nach der Pflege- und Betreuungskonzeption. Grundsätzliches Ziel ist es, die Lebensqualität des Tagespflegegastes zu erhalten bzw. zu verbessern. Hier wird unter Erhaltung der Selbstständigkeit bei den Betreuungsangeboten



auf die vorhandenen Fähigkeiten und Möglichkeiten umfassend eingegangen, ohne den Gast zu überfordern. Dem Tagespflegegast wird dadurch das Dasein erleichtert und eine evtl. bewusste Wahrnehmung seiner reduzierten Möglichkeiten minimiert. Die im Aufenthaltsbereich vorhandene ruhige und entspannte Atmosphäre lässt auf ein Erreichen der Zielsetzung schließen.

Die freundliche Atmosphäre und das breite Angebot im Rahmen der sozialen Betreuung ermöglichen den Gästen eine gezielte Tagesstrukturierung und die Förderung ihrer Ressourcen.

Pflegedokumentation

Es liegt eine Pflegedokumentation auf Papier vor.

Die Dokumentation wird so geführt, dass ein schlüssiger Pflege- und Betreuungsprozess der letzten sechs Monate nachvollziehbar aufgezeigt wird. Die Eintragungen zeigen auf, dass dem Pflege- und Betreuungsdienst keine Nachlässigkeit oder Gefährdung beim Tagespflegegast unterstellt werden kann.

Stammdaten

Die Stammdaten sind vollständig erfasst und enthalten alle persönlichen Daten des Tagespflegegastes.

Pflegeplanung

Die Pflegeplanungen sind umfassend und stellen jeden Tagespflegegast mit seiner Individualität als Mensch in den Mittelpunkt der pflegerischen Betreuung. Die Pflegeplanung stellt die Situation des Tagespflegegastes und die erforderlichen Maßnahmen zur Erreichung der festgelegten Ziele dar. An Beispielen lässt sich nachvollziehen, dass bei der Pflegeplanung logische Zusammenhänge zwischen den Ressourcen/ Problemen, Zielen und Maßnahmen bestehen.

Bei akuten Veränderungen des Gesundheitszustandes wird die Pflegeplanung/Pflegedokumentation zeitnah an die aktuelle Situation angepasst.

Biographie

Angaben zur Biographie des Tagespflegegastes sind so weit als möglich sehr ausführlich erfasst.

Leistungsnachweis

Die durchgeführten Einzelmaßnahmen werden mit dem Handzeichen des betreffenden Mitarbeiters bestätigt. Überprüft wurden die Monate April und Mai 2018.

Risikomanagement:

Über folgende Risiken werden die Angehörigen nachweislich mittels Informationsmaterial informiert:

Chronische Wunden/Mangelernährung/Sturz/Dekubitus/Schmerz/Harninkontinenz/
Kontrakturen.

Für die Gäste erfolgt in folgenden Bereichen eine einrichtungsinterne Risikobewertung:

Ernährung

Wenn möglich bzw. gewünscht wird monatlich das Körpergewicht eines jeden Tagespflegegastes festgestellt und der BMI ermittelt. Der Ernährungszustand wird, wenn erforderlich, bei der Planung pflegerischer Maßnahmen berücksichtigt und bei Bedarf werden zur Dokumentation auch spezielle Formblätter eingesetzt. Ebenso verhält es sich bei den Flüssigkeitsaufnahmen. Der Tagespflegegast oder dessen Angehörige erhalten zudem weiterreichende Informationen, was die Ernährung betrifft.

Dekubitus

In der Pflegedokumentation werden schlüssig die Risikomerkmale dargestellt. Bei Vorliegen eines Dekubitusrisikos werden prophylaktische Maßnahmen geplant und durchgeführt.

Sturz

Es wird regelmäßig geprüft, ob Risiken, die zu einer erhöhten Sturzgefährdung bei den Tagespflegegästen führen, vorliegen. Entsprechende Maßnahmen werden in der Tagesstruktur hinterlegt.

Inkontinenz

Bei Gästen mit Inkontinenz werden die individuellen Fähigkeiten dargestellt und im Rahmen der Maßnahmenplanung berücksichtigt. Es werden bedarfsgerechte Hilfsmittel angeboten und Toilettengänge geplant.

Kontraktur

Bei Kontrakturngefahr wird mit dieser Situation sachgerecht umgegangen und es erfolgt eine Aufnahme in die Pflegeplanung. Die von Kontraktur betroffenen Gelenke wurden in der Pflegeplanung bzw. im Assessmentinstrument genannt.

Schmerz

Es erfolgt eine Schmerzeinschätzung bei allen Tagespflegegästen. Die Einrichtung informiert den behandelnden Arzt über die Erkenntnisse aus dieser Einschätzung.

Pflegeberichte

Die Pflegeberichte lassen eine gute Beurteilung über das Befinden der Tagespflegegäste zu. Den Pflegeberichten kann situationsgerechtes Handeln der Mitarbeiter bei Ereignissen oder akuten Veränderungen des Gesundheitszustandes entnommen werden.

Ärztliche Verordnung

Die in der Pflegedokumentation dargestellten behandlungspflegerischen Maßnahmen sind nachweislich ärztlich verordnet.

Medikamente

Die Medikamente sind mit Namen des verordneten Präparates, die Art des Medikamentes (z.B. Tab., Supp. etc., die Konzentration), die zu verabreichende Menge sowie die Häufigkeit und die tageszeitliche Zuordnung in der Pflegedokumentation hinterlegt. Bei den Bedarfsmedikationen ist die Indikation und Tageshöchstdosis eingetragen. Es ist hinterlegt,

welche Medikamente die Einrichtung zu verabreichen hat und welche nicht.

Die stichprobenweise Überprüfung der ärztlichen Verordnungen mit den tatsächlich gerichteten Medikamenten ergab eine Übereinstimmung. Die gesichteten Tropfen waren mit Anbruchsdatum und Dauer der Haltbarkeit nach Anbruch versehen. Auch die Insulin-PEN wiesen das Anbruchsdatum und das Verfallsdatum nach Anbruch auf. Alle gesichteten verordneten Bedarfsmedikationen wurden von der Einrichtung vorgehalten.

An dieser Stelle werden im Prüfbericht auf den Tagespflegegast bezogene Informationen zur Dokumentationsprüfung und Situation dargestellt, die nicht im Internet veröffentlicht werden. Diese können in der Einrichtung nach vorheriger Terminabsprache gerne eingesehen werden.

4. Prüfbereich Hauswirtschaft

Die Einrichtung stellt dar, welche Getränke im Tagessatz enthalten sind. Den Gästen stehen in ausreichendem Maße Mineralwasser, Saftschorle, Kaffee, Tee und Milch kostenlos zur Verfügung.

Innerhalb bestimmter Zeitspannen gibt es flexible Essenszeiten. Das Speisenangebot ist auf ältere Menschen abgestimmt und vielseitig. Es werden verschiedene Sonderkostformen angeboten. Auf Wünsche wird flexibel eingegangen.

Eine Mitwirkung der Gäste bei der Speiseplangestaltung ist teilweise möglich. So werden die Wünsche oder auch die Kritik von den Mitarbeitern regelmäßig direkt erfragt.

Der in einer seniorengerechten Schriftgröße gedruckte Speiseplan wird so ausgehängt, dass er auch für Rollstuhlfahrer einsehbar ist.

Geschirr, Tischwäsche und Dekoration sind geschmackvoll ausgewählt. Es herrscht eine angenehme Atmosphäre, nicht zuletzt auch bedingt durch das kundenorientierte Verhalten des Personals.

Die Räumlichkeiten hinterlassen einen sehr sauberen und gepflegten Eindruck.

II Ergebnisse der Struktur- und Prozessqualität

Zusammenfassung der einzelnen Prüfbereiche (Einzelauswertung siehe Anlagen):

1. Gebäude

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	3	43	12
Mindestanzahl positive Beantwortung	3	37	8
Erreichte Anzahl	3	38	10
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja	ja

2. Organisation

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	1	69	14
Mindestanzahl positive Beantwortung	1	59	10
Erreichte Anzahl	1	65	14
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja	ja

3. Pflege und soziale Betreuung

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	6	114	15
Mindestanzahl positive Beantwortung	6	97	11
Erreichte Anzahl	6	114	15
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja	ja

4. Hauswirtschaft

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	1	13	7
Mindestanzahl positive Beantwortung	1	11	5
Erreichte Anzahl	1	12	7
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja	ja



Es wird darauf hingewiesen, dass ein vom IQD als „vorhanden und zutreffend“ angesehenes Kriterium nicht unbedingt voraussetzt, dass dieses Kriterium in 100 % aller Fälle erfüllt ist. Dies kann somit auch bedeuten, dass in der überwiegenden Mehrzahl der vom IQD durchgeführten Stichproben das jeweilige Kriterium erfüllt war. Sollte ein Kriterium in einem Einzelfall nicht erfüllt gewesen sein, so hat dies keine erkennbar reduzierende Auswirkung auf die Qualität in der Pflege und Betreuung des Tagespflegegastes.

III Befragungsergebnisse: Tagespflegegäste/Angehörige und Mitarbeiter

Die Einzelergebnisse der schriftlichen Umfragen bei den Tagespflegegästen bzw. Angehörigen und den Mitarbeitern, die anonym nach den Vorgaben des IQD durchgeführt worden sind, wurden mit dem Leitungsteam intensiv besprochen.

Filderstadt, den 25.6.2018

Siegfried Wolff
Geschäftsführer

gez. Armin Picht
Pfllegesachverständiger (IQD)