

Qualitätssiegel für Tagespflege

Abschlußbericht

über das Prüfverfahren bei der

Tagespflege im Elias-Schrenk-Haus

Brückenstr. 24

78532 Tuttlingen

Ergebnis

Die

**Tagespflege im Elias-Schrenk-Haus
Brückenstr. 24
78532 Tuttlingen**

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 November 2011.

Nachfolgend werden die Ergebnisse der einzelnen Prüfbereiche dargestellt.

Filderstadt, den 23.11.2009

Siegfried Wolff
Geschäftsführer

I Begehung der Einrichtung

Prüfungstermin: 18.11.2009

Beginn der Prüfung: 11.00 Uhr

Ende der Prüfung: 14.00 Uhr

Seitens der Pflegeeinrichtung nahmen teil:

Herr Schmiedel, Heimleitung/Geschäftsführung

Frau Fai, Leitung Tagespflege

Frau Griem, Pflegedienstleitung

Gutachter des IQD waren:

Herr Picht

Herr Wolff

Vorbemerkung

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

- Trägerleitbild
- Konzeption
- Inhaltsverzeichnis des Qualitätsmanagement-Handbuchs
- Organigramm
- Muster-Tagespflegevertrag
- Dienstpläne der letzten zwei Monate
- Speisepläne der letzten vier Wochen
- Beschäftigungs- und Veranstaltungsprogramme der letzten zwei Monate
- Prospekt

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 1. 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 Bauwerk

Die Einrichtung ist an öffentliche Verkehrsmittel angebunden. Auch Parkplätze für Besucher stehen zur Verfügung.

Der Zugang zur Tagespflege ist rollstuhlgerecht. Jedem Tagespflegegast ist somit der selbständige Zugang möglich.

Es gibt einen großen und hellen Aufenthalts- und Speisebereich mit einer Küchenzeile und direktem Zugang zum Garten. Außerdem sind zwei Ruheräume mit Liegesesseln vorhanden sowie eine gemütliche Sitzecke und eine Werkstatt. Alle Räumlichkeiten einschließlich der Flure sind ansprechend gestaltet und dekoriert.

Die Sanitärbereiche sind behindertengerecht ausgestattet. Die Türen sind abschließbar, jedoch im Notfall von außen zu öffnen.

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

Die Fluchtwege sind gekennzeichnet. Außerdem ist ein Fluchtwegeplan ausgehängt.

Es ist ein Dienstzimmer vorhanden. Der Pflegearbeitsraum des nahe gelegenen Wohnbereichs 1 kann mitbenutzt werden. Für die Reinigungs- und Desinfektionsmittel gibt es Lagerräume, die verschlossen sind.

Ein Aufzug ermöglicht den Zugang zu den weiteren Gemeinschaftsräumen des Elias-Schrenk-Hauses. Handläufe sind 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 Garten verfügt auch über einen sog. Barfuß-Parcours. Am Gebäude gibt es auch wettergeschützte Sitzmöglichkeiten.

2. Prüfbereich Organisation

Fototafeln ermöglichen es die Mitarbeiter und deren Zuständigkeiten zu erkennen. Außerdem tragen die Mitarbeiter Namensschilder.

Die Preisliste ist gegliedert nach den Kosten für die Pflege, die Verpflegung und den Investitionskosten. Stichprobenweise Überprüfungen ergaben, daß die Rechnungstellung mit den im Tagespflegevertrag vereinbarten Kosten übereinstimmt. Auf den Rechnungen ist auch ein Ansprechpartner mit Durchwahlnummer 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 Reflektionsgespräche mit den neuen Mitarbeitern vorgesehen.

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 der Gesamteinrichtung 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 einen Standard. Auch ein Standard 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 den Fahrdienst sichergestellt, der über zwei rollstuhlgerechte Fahrzeuge verfügt. Die Verantwortung für die Einhaltung der Wartungsintervalle sowie sicherheitsrelevanter Dinge wie Reifendruck und Profiltiefe obliegt der Haustechnik.

Es gibt 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 wird, 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 Qualitätsmanagementbeauftragten der Gesamteinrichtung und von der Leitung der Tagespflege wahrgenommen. Es werden zahlreiche Maßnahmen der internen Qualitätssicherung durchgeführt wie z.B. Qualitätszirkel, Fortbildungen und Visiten.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements, das per Konzeption geregelt ist, werden Beschwerden auf entsprechenden Vordrucken dokumentiert und bearbeitet. Die Beschwerdeführer erhalten in jedem Fall eine Rückmeldung. Die Tagespflegegäste 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.

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

Weitere Maßnahmen zur Sicherung der Wirtschaftlichkeit der Einrichtung werden ebenfalls ergriffen. Neben der monatlichen Überprüfung der Einhaltung der Leistungs- und Qualitätsvereinbarung werden ebenfalls 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 einen Sicherheitsbeauftragten. Gefährdungsbeurteilungen wurden durchgeführt und für den Umgang mit Gefahrstoffen gibt es entsprechende Betriebsanweisungen und Sicherheitsdatenblätter.

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

In der Gesamteinrichtung gibt es zwei Hygieneverantwortliche. Ein Hygieneplan mit allen erforderlichen Angaben liegt vor und Desinfektionspläne sind an den relevanten Stellen aufgehängt, ebenso Informationen zum Thema Hautschutz.

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

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

Eine Brandschutzordnung liegt vor und der Brandschutz wurde mit der Feuerwehr abgestimmt.

3. Prüfbereich Pflege

Die Einrichtung hat ein schriftlich formuliertes Konzept für die Tagespflege.

Die verantwortliche Leitung der Tagespflege ist eine Pflegefachkraft. Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere die Übernahme der Verantwortung für die fachliche Planung der Betreuungs- und Pflegeprozesse, die fachgerechte Führung der Pflegedokumentationen, die am Bedarf orientierte Dienstplanung der Mitarbeiter sowie die regelmäßige Durchführung von Dienstbesprechungen, um so den Informationsfluss zwischen den Mitarbeitern zu gewährleisten.

Nach dem Zufallsprinzip wurden zwei Tagespflegegäste besucht und deren Pflegedokumentation überprüft. Die entsprechenden Einwilligungserklärungen der Tagespflegegäste lagen schriftlich vor.

Beim Besuch wurden auch der Hautzustand und der Ernährungszustand betrachtet. Alle von uns besuchten Tagespflegegäste waren sehr gut gepflegt und werden umfassend betreut.

Die freundliche Atmosphäre in der Tagespflege und das breite Angebot im Rahmen der Betreuung ermöglichen den Gästen den Erhalt und die Förderung ihrer Ressourcen.

Die Überprüfung der Pflegedokumentationen ergab folgendes:

Es liegt eine geeignete und einheitliche Pflegedokumentation vor. Die Mitarbeiter sind in deren Führung eingewiesen. Die Eintragungen im Dokumentationssystem waren mit dem gesundheitlichen und pflegerischen Zustand des jeweiligen Tagespflegegastes identisch.

Die Eintragungen im Stammbblatt sind vollständig und enthalten alle persönlichen Daten des Tagespflegegastes, Angaben über Angehörige bzw. Betreuer und behandelnde Ärzte.

Angaben zur Biographie des Tagespflegegastes sind so weit als möglich erfasst. Dies ermöglicht eine individuelle Planung von pflegerischen und betreuerischen Maßnahmen.

Die Pflegeanamnesen wurden durch Pflegefachkräfte erarbeitet. Sie sind detailliert und bilden eine gute Grundlage für die Erstellung der Pflegeplanung. Die Pflegeplanung stellt die Situation des Tagespflegegastes dar. An Beispielen lässt sich nachvollziehen, dass bei der Pflegeplanung logische Zusammenhänge zwischen den Ressourcen, Problemen, Zielen und Maßnahmen bestehen. In regelmäßigen Abständen wird die Pflegeplanung evaluiert und der Situation angepasst.

Die durchgeführten Maßnahmen der Grund- und Behandlungspflege und der Aktivierung werden mit dem Handzeichen des betreffenden Mitarbeiters bestätigt.

Der Ernährungszustand wird bei der Pflegeplanung berücksichtigt und bei Bedarf werden auch spezielle Formblätter zur Dokumentation eingesetzt. Ebenso verhält es sich bei den Flüssigkeitsaufnahmen. Der Tagespflegegast erhält zudem weiterreichende Informationen, was die Ernährung betrifft.

Das Dekubitusrisiko und das Sturzrisiko werden im Evaluationszyklus bewertet. Bei Vorliegen eines Dekubitus- und/oder Sturzrisikos werden dem Tagespflegegast in mündlicher und schriftlicher Form Informationen übergeben.

Die Pflegeberichte sind kontinuierlich geführt und in sich schlüssig. Sie geben umfassend Informationen über das Wesen und Verhalten des Tagespflegegastes wieder. Den Pflegeberichten kann auch situationsgerechtes Handeln der Mitarbeiter bei Ereignissen wie Stürzen oder akuten Veränderungen des Gesundheitszustandes entnommen werden.

Ärztliche Verordnungen über Behandlungspflege sind in einem gesonderten Vordruck dokumentiert.

Auf einem Überwachungsblatt für Vitalwerte werden bei Bedarf Puls, Blutdruck, Körperge-

wicht, BMI und Blutzucker eingetragen.

Die Verordnungsblätter für Medikamente sind übersichtlich. Die Medikamente werden in einem abgeschlossenen Schrank aufbewahrt. Die Aufbewahrung erfolgt Tagespflegegastbezogen. Die stichprobenhafte Überprüfung der ärztlichen Verordnungen mit den tatsächlich gerichteten Medikamenten ergab keine Beanstandung.

Das Verfallsdatum der Arzneimittel wird regelmäßig durch die Mitarbeiter und einen Apotheker überprüft und dokumentiert.

Die Notfallausrüstung wie der Erste-Hilfe-Koffer ist zentral gelagert. Es ist ein rascher Zugriff gewährleistet.

Es finden regelmäßige Besprechungen des Pflegepersonals statt, bei denen pflegfachliche, tagespflegegastbezogene sowie organisatorische Aspekte behandelt werden. Diese Besprechungen werden protokolliert und sind von den Mitarbeitern abzuzeichnen.

Die Dienstplangestaltung der Monate August und September 2009 entspricht den aktuellen Bestimmungen. Die Überprüfung ergab, dass die Anwesenheit einer examinierten Pflegefachkraft in der Zeit, zu der Tagespflegegäste anwesend sind, gewährleistet ist.

Die genaue Berufsbezeichnung jedes einzelnen Mitarbeiters ist aus dem Dienstplan ersichtlich. Die zum Dienstplan vorgelegte Legende zu den Dienstformen und Dienstzeiten ist korrekt und erlaubt eine schnelle Übersicht.

Die Inhalte der tagespflegegastbezogenen Prüfung werden nicht im Internet dargestellt, können aber in der Einrichtung nach vorheriger Terminabsprache gerne eingesehen werden.

4. Prüfbereich Soziale Betreuung

Die Einrichtung verfügt über ein schriftliches Konzept, in dem die Zielsetzungen, Maßnahmen und Aktivitäten beschrieben sind.

Mit zukünftigen Tagespflegegästen und deren Angehörigen wird stets ein Beratungsgespräch geführt, auf Wunsch oder bei Bedarf auch in deren Häuslichkeit. Den künftigen Gästen wird ein Probetag in der Tagespflege angeboten.

Zur Vorbereitung der Aufnahme eines neuen Gastes wurde eine Checkliste erstellt. Außerdem wird eine Mappe mit allen wichtigen Informationen und Ansprechpartnern zur Verfügung gestellt.

Es werden vielfältige Gruppenangebote wie Gymnastik, Gedächtnistraining und beschäftigungstherapeutische Aktivitäten wie z.B. Werken oder hauswirtschaftliche Tätigkeiten durchgeführt. Die Programmplanung wird durch Aushang von Wochenplänen und Monatsübersichten bekannt gemacht. Letzlich 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.

5. Prüfbereich Hauswirtschaft

Die Einrichtung stellt dar, welche Getränke im Tagessatz enthalten sind. Den Gästen stehen in ausreichendem Maße Mineralwasser, Säfte, Kaffee und Tee 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 möglich und erwünscht. So werden die Wünsche oder auch die Kritik vom Küchenchef regelmäßig direkt erfragt.

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

Von der Küche wird darauf geachtet, daß bei Einkauf und Verarbeitung von Lebensmitteln eine Gesundheitsgefährdung nach dem aktuellen Stand der Kenntnisse ausgeschlossen ist. Wo immer möglich, wird die Vorlage von Herkunftszeugnissen oder Lieferantenerklärungen verlangt.

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 Einzelergebnisse der formalen Prüfung im Rahmen des Prüfkatalogs des IQD zur Ermittlung der Struktur- und Prozessqualität

Hier die Zusammenfassung der einzelnen Prüfbereiche (Einzelauswertung siehe Anlagen):

1. Bauwerk

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	2	30	25
Mindestanzahl positive Beantwortung	2	26	18
Erreichte Anzahl	2	30	23
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja	ja

2. Organisation

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	1	45	33
Mindestanzahl positive Beantwortung	1	38	23
Erreichte Anzahl	1	45	33
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja	ja

3. Pflege

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	9	51	11
Mindestanzahl positive Beantwortung	9	43	8
Erreichte Anzahl	9	51	11
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja	ja

4. Soziale Betreuung

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	1	9	13
Mindestanzahl positive Beantwortung	1	8	9
Erreichte Anzahl	1	9	13
Qualitätsanforderungen erfüllt	ja	ja	ja

5. Hauswirtschaft

Wertigkeit der Fragen	(AK)	(4)	(2)
Anzahl der Fragen	0	13	13
Mindestanzahl positive Beantwortung	0	11	9
Erreichte Anzahl	0	13	12
Qualitätsanforderungen erfüllt	-	ja	ja

III Ergebnisse der Befragung der Tagespflegegäste bzw. deren Angehöriger und Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung

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 besprochen.

Filderstadt, den 23.11.2009

Siegfried Wolff
Geschäftsführer

gez. Armin Picht
Pflegesachverständiger (IQD)