

Qualitätssiegel für Tagespflege



Abschlussbericht

über das Zertifizierungsverfahren bei der

Tagespflege im Haus St. Ulrich

Steinbuttstraße 25

70378 Stuttgart



Ergebnis

Die

**Tagespflege im Haus St. Ulrich
Steinbuttstraße 25
70378 Stuttgart**

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 drei Jahre und endet damit im Juli 2024.
In 18 Monaten wird ein Zwischenaudit im Bereich Pflege durchgeführt.**

Nachfolgend werden die Ergebnisse der einzelnen Prüfbereiche dargestellt.

Filderstadt, den 28.07.2021

Gregor Vogelmann
Geschäftsführer



I Begehung der Einrichtung

Prüfungstermin: 26.07.2021

Beginn der Prüfung: 08.30 Uhr
Ende der Prüfung: 10.30 Uhr

Seitens der Pflegeeinrichtung nahmen teil:

Frau Metzdorf, Bereichsleiterin Bereich Altenhilfe
Frau Schuster, Leitung Tagespflege
Frau Schubotz, Pflegedienstleitung
Frau Schewe, Hauswirtschaftliche Betriebsleitung
Frau Zweigle, Qualitätsmanagementbeauftragte
Frau Eisele, Pflegefachberatung

Gutachter des IQD waren:

Herr Koch
Herr Vogelmann

Vorbemerkung

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

- Dienstpläne der letzten zwei Monate
- Teil 2 Strukturdaten
- Teil 3

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.

Aufgrund der Corona-Situation konnten einzelne Fragen so nicht erfüllt werden, wie beabsichtigt. Im Teil 3 der Struktur- und Prozessqualität werden, da dies nicht zum Nachteil der Einrichtung ausgelegt werden kann, einzelne Fragestellungen durch IQD als zutreffend bewertet.

1. Prüfbereich Gebäude

Die Tagespflege im Haus St. Ulrich befindet sich im Erdgeschoss des Pflegeheims Haus St. Ulrich. Es ist eine in sich geschlossene Einheit, wobei die Räumlichkeiten wie z. B. der Andachtsraum oder die Cafeteria der Pflegeeinrichtung mitbenutzt werden können. Die Einrichtung ist an öffentliche Verkehrsmittel angebunden. Auch Parkplätze für Besucher stehen im öffentlichen Bereich zur Verfügung. Vor dem Eingang gibt es eine Kurzparkmöglichkeit.

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

Es gibt einen großen, lichtdurchfluteten, einladenden Aufenthaltsbereich mit einer Küche und direktem Zugang zu den beiden Terrassen. Außerdem sind Ruhebereiche 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.

Die Räumlichkeiten sind stufenlos und mit Handläufen versehen. Die Fluchtwege sind gekennzeichnet. Außerdem ist an einem zentralen Punkt ein Fluchtwegeplan ausgehängt.

Ein Dienstzimmer ist vorhanden sowie Sanitärräume. Für die Reinigungs- und Desinfektionsmittel gibt es Lagerräume in der Einrichtung, die verschlossen sind.

Die Terrassen sind sowohl für Gäste mit Einschränkungen in ihrer Mobilität, für Rollstuhlfahrer als auch für Gäste mit kognitiven Einschränkungen geeignet und werden gerne genutzt. Sonnenschutzmöglichkeiten stehen den Gästen dort auch zur Verfügung, ebenso wettergeschützte Sitzmöglichkeiten.

2. Prüfbereich Organisation

Fototafeln ermöglichen es Tagespflegegästen und Angehörigen, die Mitarbeiter und deren Zuständigkeiten zu erkennen. Zudem tragen die Mitarbeiter Namensschilder.

Es wird vor Leistungsbeginn ein Tagespflegevertrag geschlossen. Die Preisliste ist übersichtlich und nach den Kosten für die Pflege, die Verpflegung, den Investitionskosten und den Fahrtkosten gegliedert.

Der betriebsinterne Informationsfluss ist über Mitarbeiterbesprechungen gewährleistet. Es werden von den Besprechungen Protokolle erstellt, die den betreffenden Mitarbeitern zugänglich gemacht werden.

Neue Mitarbeitende erhalten eine Einarbeitungsmappe mit den wesentlichen Informationen zur Einrichtung, Organisation und Einarbeitung. Es liegt ein Einarbeitungskonzept für neue Mitarbeiter vor und es gibt detaillierte und gut strukturierte Checklisten. Einarbeitungszeiträume sind definiert und es finden Reflexionsgespräche mit den neuen Mitarbeitern statt, die dokumentiert werden. Mitarbeitergespräche werden zudem alle zwei Jahre geführt.

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

Es gibt ein Fortbildungskonzept mit Aussagen zu den Grundsätzen und Zielen, Zuständigkeiten und der Fortbildungsbedarfsermittlung. In einem prospektiven Fortbildungsplan werden für die Mitarbeitenden aller Leistungsbereiche die Fortbildungsangebote aufgezeigt, die je nach Bedarf aktuell ergänzt oder verändert werden.

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

Für den Fall, dass ein Tagespflegegast zu Hause nicht in Empfang genommen werden kann, sollte beschrieben werden wie zu verfahren ist.

Die tägliche Hin- und Rückfahrt der Tagespflegegäste von der Wohnung zur Einrichtung ist über einen externen Fahrdienst sichergestellt, der auch über ein rollstuhlgerichtetes Fahrzeug verfügt. Die Verantwortung für die Einhaltung der Wartungsintervalle und der sicherheitsrelevanten Merkmale wie Reifendruck, Warnweste etc. obliegt dem externen Fahrdienst.

Die Aufgaben des Qualitätsmanagements werden von einer Qualitätsmanagementbeauftragten wahrgenommen. Leitbild, Konzeptionen, Dienstvorschriften, Verfahrensanweisungen sowie die aktuellen Vordrucke sind in einem Qualitätsmanagement-Handbuch zusammengefasst, das allen Mitarbeitern zur Verfügung steht.

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

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 Homepage zur Verfügung.

Eine Aufgabenbeschreibung für die Hygienebeauftragte liegt vor. Der Hygieneplan ist allen Mitarbeitenden zugänglich und aktuell. Eine persönliche Schutzausrüstung wird den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt.



Es erfolgt nachweislich eine arbeitsmedizinische Betreuung der Mitarbeiter. Ihnen werden auch notwendige Impfangebote gemacht. Auf die Einhaltung des Infektionsschutzgesetzes wird geachtet.

Die Einrichtung hält eine Verfahrensanweisung vor, um bei Hitzeperioden adäquat reagieren zu können. Sie ist zudem beim Newsletter des Deutschen Wetterdienstes angemeldet.

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

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

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

Eine Brandschutzordnung liegt vor. Es ist geplant, dass in 2021 wieder alle Mitarbeitenden im Brandschutz unterwiesen werden.

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

Bei Dienstübergaben, für die feste Zeiträume eingeplant sind, werden alle wichtigen Informationen wie Befinden des Tagespflegegastes, aktuelle Veränderungen des Pflegezustandes, neue ärztliche Verordnungen und anstehende Termine des Gastes besprochen.

Es liegt eine aktuelle Handzeichenliste der Mitarbeiter vor, die auch deren Qualifikation enthält.

Mit zukünftigen Tagespflegegästen und deren Angehörigen wird stets ein Beratungsgespräch geführt, auf Wunsch oder bei Bedarf auch in deren Häuslichkeit. Interessenten 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 durch Erst-/Zwischen- und ein Abschlussgespräch erfasst und ausgewertet.

In der Einrichtung werden vielfältige Gruppenangebote wie Gymnastik, Gedächtnistraining und beschäftigungstherapeutische Aktivitäten wie z. B. Gärtnern, Kochen, Backen, Bingo, Zeitungsschau 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 Mund-Propaganda gewonnen.

Die Dienstplangestaltung entspricht den Kriterien des IQD. Die Überprüfung des Dienstplanes der Monate April und Mai 2021 ergab, dass die Anwesenheit einer examinierten Pflegefachkraft während der Öffnungszeiten und an allen Wochentagen gewährleistet ist. Die zum Dienstplan vorgelegte Legende zu den Dienstzeiten ist korrekt.

Tagespflegegastbesuch

Bedingt durch die Corona Krise wurden keine Gespräche geführt und der notwendige Abstand von mind. 1,5 m wurde gewahrt. Beim Besuch wurde die Situation vor Ort, ob im Aufenthaltsbereich oder in den Ruheräumen, betrachtet und wahrgenommen. Es wurde darauf geachtet, ob sich die Ausstattung sowie die Betreuungs- und Beschäftigungssituation an den Bedürfnissen des Tagespflegegastes orientiert. Der wahrgenommenen Atmosphäre konnte entnommen werden, dass eine sehr große Zufriedenheit mit der Einrichtung und den angebotenen und erbrachten Dienstleistungen vorliegt. Die Einrichtung vermittelt zusätzlich auf Wunsch eine externe Fußpflege und den Friseurbesuch im Haus.

Alle von uns besuchten Tagespflegegäste waren ihrer Situation entsprechend augenscheinlich sehr gut betreut. Es ist zu beobachten, dass vom Personal große Anstrengungen unternommen werden, um die Tagespflegegäste zu aktivieren. Mit demenziell erkrankten Tagespflegegästen wird entsprechend deren Fähigkeiten und Bedürfnissen situationsgerecht um- und darauf eingegangen.

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

Pflegeprozess/-bericht

Es liegt eine Pflegedokumentation auf EDV (GO ON) vor. Die Dokumentation wird so geführt, dass ein schlüssiger Pflegeprozess der letzten sechs Monate nachvollziehbar aufgezeigt wird. Den Pflegeberichten kann situationsgerechtes Handeln der Mitarbeiter bei Ereignissen oder akuten Veränderungen des Gesundheitszustandes entnommen werden. Bei dokumentierten Besonderheiten wird nach Abschluss der eingeleiteten Maßnahme/n der wiederhergestellte gesundheitliche Zustand dokumentiert.

Pflegeplanung

Die Pflegeplanungen sind umfassend erstellt und bilden jeden Tagespflegegast mit seinen Wünschen, Gewohnheiten, Abneigungen und Vorlieben in der pflegerischen Betreuung ab. An Beispielen lässt sich nachvollziehen, dass in 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 sehr ausführlich erfasst.

Betreuungsangebote

Wünsche, Vorlieben, Abneigungen und Gewohnheiten zu Betreuungsleistungen können der Pflegeprozessdokumentation teilweise entnommen werden.

Risikoerhebung

Es werden zeitnah nach Einzug die entsprechenden Risiken des neuen Tagespflegegastes mittels Assessmentinstrumenten erfasst. Es ist zu erkennen, dass die in den Themenfeldern/AEBDL aufgeführten Informationen zur Selbstständigkeit, zu den Ressourcen sowie zu den Unterstützungsbedarfen und Problemen fachgerecht dokumentiert sind. Die Risikoableitungen decken sich mit den Ergebnissen der Assessmentinstrumente. Beratungsleistungen zu pflegerischen Risiken sind nachvollziehbar dokumentiert.

Medikamente

Die Medikamente sind mit Namen des verordneten Präparates, die Art des Medikamentes, die zu verabreichende Menge sowie die Häufigkeit und die tageszeitliche Zuordnung in der Pflegedokumentation hinterlegt. Es ist hinterlegt, welche Medikamente die Einrichtung zu verabreichen hat und welche nicht.

Für einen Tagespflegegast werden die Medikamente vor Ort gerichtet. Die Überprüfung der ärztlichen Verordnungen mit den tatsächlich gerichteten Medikamenten ergab eine Übereinstimmung.

Die vorgehaltenen Medikamente entsprechen dem Haltbarkeitsdatum nach Herstellerangaben.

Sonstiges in der Tagespflege:

Wenn alkoholische Desinfektionsmittel am Bewohner verwendet werden, sollte das Anbruchdatum und das Verfallsdatum nach Anbruch vermerkt werden.

An dieser Stelle werden im Prüfbericht tagespflegegastbezogene 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, 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 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.

Im Bereich der Haustechnik gibt es einen Notfallplan, der allen Mitarbeitern bekannt ist.

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	41	11
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	67	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	14
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	13	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 Ergebnisse der Tagespflegegast-/Angehörigen- und 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 28.07.2021

Gregor Vogelmann
Geschäftsführer

Marcus Koch
Pflegesachverständiger (IQD)