

**AWO-Norm**  
**Ambulante Pflege**  
**Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>1.</b>		<b>Grundlagen</b>	
<b>1.1.</b>		<b>Leitbild</b>	
AP	1.1.	Entwicklung eines Leitbildes zur Erbringung der ambulanten Pflege unter Beachtung des Unternehmensleitbildes	
<b>1.2.</b>		<b>Konzeption</b>	
AP	1.2.	<p>Erarbeitung der konzeptionellen Grundlagen mit mindestens Aussagen zu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambulante Pflege und Betreuung allgemein beinhaltet u. a. Pflegesystem und Pflegemodell)</li> <li>- zu Pflegeschwerpunkten sowie für spezielle Zielgruppen, u. a. von Menschen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen (einschl. Demenz in den versch. Stadien), in der Sterbephase (Palliativ Care und Abschiedskultur), mit Migrationshintergrund</li> <li>- Sozialer Betreuung (Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz, Betreuungsleistungen)</li> <li>- Hauswirtschaftlichen Leistungen</li> <li>- Einbindung von freiwilligen und anderen externen Diensten</li> </ul>	
<b>2.</b>		<b>Erbringung der Dienstleistung</b>	
<b>2.1.</b>		<b>Erstkontakt und Akquise</b>	
AP	2.1. a)	Ständige persönliche Erreichbarkeit (24 Std.) des ambulanten Pflegedienstes regeln	
AP	2.1. b)	Personal, das Erstkontakt und Akquise durchführt, muss über Angebote des ambulanten Pflegedienstes und andere pflegerische Angebote des Trägerverbandes informieren können und Kenntnis der regionalen Angebotsstrukturen haben	
AP	2.1. c)	Geeignetes Informationsmaterial, aus dem sich die Angebotsstruktur und eine Preisübersicht des ambulanten Pflegedienstes erkennen lässt, vorhalten	

**AWO-Norm  
Ambulante Pflege  
Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>2.2.</b>			<b>Aufnahme- und Beratungsgespräch / Erstbesuch</b>	
AP	2.2.	a)	Aufnahmegespräch/ Erstbesuch durch PDL oder andere geeignete Fachkraft durchführen und dokumentieren	
AP	2.2.	b)	Erhebung der aktuellen Pflegesituation des pflegebedürftigen Menschen, des pflegerelevanten Umfelds aus Sicht der Pflegebedürftigen unter Einbeziehung deren Angehöriger/ Bezugspersonen/ gesetzlicher Betreuer/in	
AP	2.2.	c)	Pflegefachliche Erfassung der Möglichkeiten der aktivierenden ambulanten Pflege und der Notwendigkeit von vorbeugenden Maßnahmen gegen Sekundärerkrankungen	
AP	2.2.	d)	Information über das Leistungs- und Vergütungssystem und Beratung bei der Auswahl geeigneter Leistungen	
AP	2.2.	e)	Kalkulation des individuellen ambulanten Pflegeangebotes durchführen und den Pflegebedürftigen darüber informieren	
AP	2.2.	f)	Zufriedenheitsbefragung des neuen Pflegebedürftigen nach angemessenem Zeitraum (Festlegung durch den ambulanten Pflegedienst) durchführen	
AP	2.2.	g)	Vertragsmuster unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen, des Versorgungsvertrages und der Kriterien der Verbraucherberatung nutzen (s. auch AWO-Norm F+O, 1.4 Anforderungen der Kunden)	
AP	2.2.	h)	Vertragsanlagen: Leistungskatalog (einschl. Vergütungen), Vereinbarung zur Überlassung des Wohnungsschlüssels (soweit zutreffend) und anderen Eigentums des Pflegebedürftigen	
AP	2.2.	i)	Abschluss des Pflegevertrages sicherstellen und Zusammenstellung / Sammlung relevanter Dokumente (z. B. Vorsorge, gerichtliche Genehmigungen) mit Vertragsabschluss anfordern	

**AWO-Norm**  
**Ambulante Pflege**  
**Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
AP 2.2. j)	Vertragsprüfung durch verantwortliche Pflegefachkraft durchführen	
<b>2.3. Pflege- und Betreuungsprozess Pflegeplanung</b>		
AP 2.3. a)	<p>Pflege- und Betreuungsprozess unter Verantwortung der Pflegefachkraft und unter Beteiligung des für die soziale Betreuung Zuständigen sowie des Pflegebedürftigen und der Angehörigen/ Bezugspersonen bzw. der gesetzlichen Betreuerin/ des gesetzlichen Betreuers vor dem Hintergrund folgender Aspekte sicherstellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- systematische Informations-sammlung zu Gewohnheiten, Fähigkeiten, Pflege und Hilfebeschreibungen aus Sicht des Pflegebedürftigen und der PFK unter Berücksichtigung relevanter biografischer Daten und individueller Wünsche und Bedürfnisse – auch im Hinblick auf spezielle Zielgruppen (z. B. Migrantinnen und Migranten, Menschen mit Demenz, Sterbende)</li> <li>- Maßnahmenplanung unter Einbeziehung individueller Besonderheiten/ Bedürfnisse innerhalb der vertraglich vereinbarten Leistungen</li> <li>- Pflegebericht (Verlauf) und Evaluation</li> </ul>	
AP 2.3. b)	Hinweise zur Pflege im Rahmen der Begutachtung des MDK und anderer Kooperationspartner berücksichtigen	
AP 2.3. c)	Fachgerechten Umgang mit freiheitseinschränkenden Maßnahmen festlegen und umsetzen	

**AWO-Norm**  
**Ambulante Pflege**  
**Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>2.4.</b>			<b>Durchführung</b>	
AP	2.4.	a)	Ambulante Pflege auf der Basis des jeweils anerkannten Standes der pflegewissenschaftlichen Erkenntnisse (einschl. der Expertenstandards des DNQP und insbesondere der Expertenstandards nach §113a SGB XI) durchführen	
AP	2.4.	b)	Leistungen der häuslichen Krankenpflege entsprechend vorliegender ärztlicher Verordnung sachgerecht durchführen	
AP	2.4.	c)	Regelungen zur Qualitätssicherung der Betreuungsleistungen festlegen	
AP	2.4.	d)	Regelungen für hauswirtschaftliche Leistungen festlegen	
AP	2.4.	e)	Erarbeitete Standards und Regelungen regelmäßig überprüfen	
AP	2.4.	f)	Privat- und Intimsphäre der Pflegebedürftigen wahren und angemessenen Umgang gegenüber den Pflegebedürftigen sicherstellen	
AP	2.4.	g)	Verhaltensweisen bei kritischen Situationen erarbeiten und festlegen (insbesondere: Pflegebedürftiger öffnet Tür nicht, Gewalt im Haushalt des Pflegebedürftigen, Suizidgefahr, Sturz, Sicherung der Ersten Hilfe) und regelmäßige Schulungen in Erster Hilfe und Notfällen sicherstellen	
<b>2.5.</b>			<b>Dokumentation</b>	
AP	2.5.	a)	Zeitnahe Dokumentation aller relevanten Schritte des Pflege- und Betreuungsprozesses einschließlich Änderungen und Abweichungen unter Anwendung eines definierten Dokumentationssystems sicherstellen	
AP	2.5.	b)	Einheitliches, definiertes Dokumentationssystem anwenden	
AP	2.5.	c)	Aufbewahrung der Pflegedokumentation beim Pflegebedürftigen regeln	
AP	2.5.	d)	Führung einer aktuellen Handzeichenliste sicherstellen	

**AWO-Norm**  
**Ambulante Pflege**  
**Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>2.6.</b>			<b>Interne Überprüfung</b>	
AP	2.6.	a)	Regelmäßige Überprüfung der ordnungsgemäßen Führung der Pflegedokumentation durch verantwortliche Pflegefachkraft sicherstellen	
AP	2.6.	b)	Durchführung regelmäßiger Pflegevisiten (Rhythmusfestlegung durch den ambulanten Pflegedienst) durch die verantwortliche Pflegefachkraft sicherstellen	
AP	2.6.	c)	Ergebnisqualität (insb. körperlicher Zustand) im Rahmen der Pflegevisite prüfen und dokumentieren	
<b>2.7.</b>			<b>Beratungsleistungen</b>	
AP	2.7.		Regelung zur Durchführung und zum Fachkräfte-Einsatz zum Beratungseinsatz nach § 37 Abs. 3 SGB XI festlegen	
<b>2.8.</b>			<b>Arbeitsorganisation der ambulanten Pflege und Betreuung</b>	
AP	2.8.	a)	Pflegerischen Notdienst über 24-Stunden pro Tag sicherstellen	
AP	2.8.	b)	Dienstplanung regelmäßig und bedarfsorientiert an den Bedürfnissen der Pflegebedürftigen in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchführen, soweit es den betrieblichen Belangen nicht entgegensteht	
AP	2.8.	c)	Planungssicherheit durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Ausfallmanagement) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden herstellen	
AP	2.8.	d)	Bezugspflege und personelle Kontinuität sicherstellen	
AP	2.8.	e)	Dienst- und Einsatzplanung unter Verantwortung der verantwortlichen Pflegefachkraft unter Berücksichtigung von Wünschen der Pflegebedürftigen sicherstellen	
AP	2.8.	f)	Einsatz der Mitarbeitenden entsprechend ihrer fachlichen Qualifikation sicherstellen	

**AWO-Norm**  
**Ambulante Pflege**  
**Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
AP 2.8. g)	Fachliche Anleitung und Überprüfung grundpflegerischer und delegierter Leistungen durch entsprechende Fachkräfte gewährleisten	
AP 2.8. h)	Reibungslosen Fluss aller Informationen, die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind interdisziplinär unter Einbeziehung aller Schnittstellen sicherstellen (pflegebedürftig bezogene, organisatorische, strukturelle Informationen)	
AP 2.8. i)	Regelmäßige fallbezogene Besprechungen durchführen und dokumentieren	
AP 2.8. j)	Einhaltung der Regeln der Hygiene sicherstellen	
AP 2.8. k)	Im Einarbeitungsverfahren für neue Mitarbeitende ist mindestens zu berücksichtigen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vermittlung von Leitbild und Konzept des ambulanten Pflegedienstes</li> <li>- Einweisung in die Führung der Pflegedokumentation</li> <li>- Vorgehensweisen in Notfallsituationen</li> <li>- Einführung in das QM-Verfahren</li> <li>- Einführung in die hygienischen Grundlagen</li> <li>- Einführung in den Arbeitsschutz</li> </ul>	
AP 2.8. l)	Sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge und Prüfmittel sicherstellen	
<b>2.9.</b>	<b>Begleitende Maßnahmen bei der Begutachtung / Einstufung durch den MDK</b>	
AP 2.9. a)	Begleitung der MDK-Begutachtung durch eine qualifizierte Fachkraft mit Kenntnissen in Inhalt und Anwendung der Begutachtungsrichtlinien ermöglichen	
AP 2.9. b)	Fachliche und organisatorische Vor- und Nachbereitungsmaßnahmen sicherstellen	

**AWO-Norm  
Ambulante Pflege  
Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>2.10. Umgang mit Medikamenten</b>			
AP	2.10.	Verfahren festlegen, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt	
<b>2.11. Umgang mit Medizinprodukten</b>			
AP	2.11. a)	Verfahren zum Umgang mit pflegerischen Hilfsmitteln und Pflegekoffer festlegen (Bestellung, Lagerung, Anwendung)	
AP	2.11. b)	Verfahren zur Umsetzung der Medizinproduktebetreiber-Verordnung erstellen	
<b>3. Interne Überprüfung</b>			
AP	3. a)	System für Pflegecontrolling festlegen	
AP	3. b)	Regelmäßige Auswertung der Pflegevisiten-Ergebnisse durch die verantwortliche Pflegefachkraft sicherstellen	
AP	3. c)	Regelmäßige Überprüfung der Einhaltung der Regelungen zum Umgang mit Medikamenten für solche Medikamente, die in dem ambulanten Pflegedienst/ ambulant betreuten Wohnform gelagert werden, sicherstellen	
AP	3. d)	Ergebnisse und insbesondere Abweichungen aus anderen Qualitätsprüfungen berücksichtigen (Audits, MDK etc.)	
AP	3. e)	Ergebnisse der Überprüfungen über Messzahlen abbilden und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess einspeisen	
<b>4. Schutz der Pflegebedürftigen und ihres Eigentums</b>			
AP	4. a)	Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des Pflegebedürftigen verpflichten	
AP	4. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum des Pflegebedürftigen vor Verlust, Missbrauch und Beschädigung festlegen	

**AWO-Norm**  
**Ambulante Pflege**  
**Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
AP 4. c)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
AP 4. d)	Nachlassverfahren beschreiben (einschließlich aller verwaltungstechnischer Maßnahmen) - soweit zutreffend	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		
AP 5. a)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer Hilfen und freiwilliger Dienste (unter besonderer Berücksichtigung von AWO-Angeboten) durch die Mitarbeitenden des Pflegedienstes sicherstellen	
AP 5. b)	Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern beschreiben, insbesondere mit niedergelassenen Ärzten, Krankenhäusern und teilstationären Angeboten, Hospizen und Hospizdiensten, Apotheken, Leistungsträgern und Ausbildungsstätten	
<b>6. Verwaltung</b>		
AP 6. a)	Verfahren zur Leistungsabrechnung festlegen, das insbesondere beinhaltet <ul style="list-style-type: none"> <li>- Überprüfung der Leistungsnachweise</li> <li>- Zeitnahe Vorlage der Leistungsnachweise zur Abrechnung</li> <li>- Beschreibung der Schnittstelle zum Finanzmanagement</li> </ul>	
AP 6. b)	Leistungsabrechnung zeitnah und transparent durchführen	
AP 6. c)	Ordnungsgemäße Verwaltung des Barbetrages (sofern diese nicht durch Angehörige/ Betreuer erfolgt) sicherstellen - soweit zutreffend	
<b>7. Externe Überprüfungen</b>		
AP 7. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
AP 7. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	