

**AWO-Norm**  
**Tagespflege**  
**Stand: 10.06.2016 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.</b>	<b>Grundlagen</b>	
<b>1.1.</b>	<b>Leitbild</b>	
TP 1.1.	<p>Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt</p> <p>Entwicklung eines Leitbildes zur Erbringung der Dienstleistungen in der Tagespflegeeinrichtung unter Beachtung des Unternehmensleitbildes</p>	
<b>1.2.</b>	<b>Konzeption</b>	
TP 1.2.	<p>Erarbeitung der konzeptionelle Grundlagen sind mit mindestens Aussagen zu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>Betreuung und Pflege</del> <del>Pflege und Betreuung allgemein</del> (beinhaltet u.a. <del>Pflegesystem und Pflegemodell</del> das Tagespflegekonzept)</li> <li>• <del>Pflege und Betreuung</del> und <del>Pflege</del> spezieller Zielgruppen, z.B. u.a. von Menschen <ul style="list-style-type: none"> <li>○ mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen (einschl. Demenz in den versch. Stadien) und Migrationshintergrund</li> <li>○ <del>LSBTIQ</del><sup>1</sup></li> </ul> </li> <li>• Sozialer Betreuung</li> <li>• <del>Unterkunft und Verpflegung</del> (Raumgestaltung und <del>Reinigung</del>) <del>Hauswirtschaftlicher Versorgung</del> (Unterkunft, Verpflegung, <del>Hauservice, Reinigung, Wäscheversorgung</del>)</li> <li>• Kooperation mit freiwilligen und anderen externen Diensten</li> </ul> <p>erarbeitet</p>	

<sup>1</sup> Die Abkürzung LSBTIQ\* steht für lesbische, schwule, bisexuelle, Trans-, Inter\* und queere Menschen.

**AWO-Norm**  
**Tagespflege**  
**Stand: 10.06.2016 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2</b>	<b>Erbringung der Dienstleistung</b>	
<b>2.1.</b>	<b>Erstkontakt/ Aufnahme</b>	
TP 2.1. a)	Im Rahmen des Erstkontaktes ist die Beratung und Information von Interessierten über die Dienstleistungsangebote der Einrichtung und des Trägers sowie über Finanzierungsmöglichkeiten sicher <del>ge</del> stell <del>ten</del>	
TP 2.1. b)	Prozessbeschreibung für die Aufnahme ist erstell <del>ten</del> (Zusammenarbeit zwischen den Arbeitsbereichen, Sicherung der Arbeitsvorbereitung, Begleitung in der Aufnahme <del>phase</del> , Erstberatungsgespräch) und wird umgesetzt sicherstellen	
TP 2.1. c)	Darstellung der Einrichtung und der Angebotsstruktur einschl. Preise ist sicher <del>ge</del> stell <del>ten</del>	
TP 2.1. d)	Ausreichende Hilfestellungen zur Eingewöhnung in die Tagespflege sind sicher <del>ge</del> stell <del>ten</del> (z. B. Bezugspersonen, Orientierungshilfen) einschließlich Auswertung der Integrationsphase mit dem Tagespflegegast nach 86 Wochen	
TP 2.1. e)	Abschluss des Tagespflegevertrages wird sicher <del>ge</del> stell <del>ten</del> und Zusammenstellung/ Sammlung relevanter Dokumente wird (z. B. Vorsorge, richterl. Genehmigungen) mit Vertragsabschluss angeford <del>er</del> t	
TP 2.1. f)	Regelungen für kurzfristige Aufnahmen sind sicher <del>ge</del> stell <del>ten</del>	

**AWO-Norm**  
**Tagespflege**  
**Stand: 10.06.2016 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.2. Pflegeprozess</b>		
TP 2.2. a)	<p><del>Pflege- und</del> Betreuungsprozess und Pflegeprozess <b>sind</b> unter Verantwortung der Pflegefachkraft und unter Beteiligung des für die soziale Betreuung Zuständigen sowie des Pflegebedürftigen und der Angehörigen/<del>Bezugspersonen- und Zugehörigen</del> bzw. der <b>*des</b> gesetzlichen Betreuer*in/<del>des Betreuers</del> je nach Aufenthaltsdauer angemessen und vor dem Hintergrund folgender Aspekte sicher<b>ge</b>stell<b>ten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Systematische Informationssammlung zu Gewohnheiten, Fähigkeiten, Pflege und Hilfebeschreibungen aus Sicht der Klienten und der PFK unter Berücksichtigung relevanter biografischer Daten und individueller Wünsche und Bedürfnisse – auch im Hinblick auf spezielle Zielgruppen (z. B. Migrantinnen/ Migranten, Menschen mit Demenz)</li> <li>- Formulierung von (Regel-) Maßnahmen (Maßnahmenplanung)</li> <li>- Pflegebericht (Intervention/Durchführung <del>Verlauf</del>)</li> <li>- und Evaluation</li> </ul>	
TP 2.2. b)	Beteiligung der Tagespflegegäste, relevanten Bezugspersonen und/oder gesetzlichen Betreuer*in/ <del>Betreuer</del> im Rahmen der Pflege- und Betreuungsplanung <b>ist</b> sicher <b>ge</b> stell <b>ten</b>	
TP 2.2. c)	Systematische Vorgehensweise im Umgang mit herausforderndem Verhalten von Tagespflegegästen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen <b>ist</b> sicher <b>ge</b> stell <b>ten</b> (Beobachtung, Analyse, Interventionsplanung und Auswertung)	
TP 2.2. d)	Leitlinien zum Umgang mit freiheitseinschränkenden Maßnahmen <b>sind</b> fest <b>ge</b> leg <b>ten</b> und <b>werden</b> um <b>ge</b> set <b>zen</b>	
TP 2.2. e)	Betreuung und Pflege <b>wird</b> auf der Basis des jeweils anerkannten Standes der pflegewissenschaftlichen Erkenntnisse (einschl. der Expertenstandards des DNQP und insbesondere der Expertenstandards nach §113a SGB XI) durch <b>ge</b> füh <b>ren</b>	

**AWO-Norm**  
**Tagespflege**  
**Stand: 10.06.2016 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TP 2.2. f)	Gerontopsychiatrische <del>Pflege und Betreuung</del> und <del>Pflege</del> (z. B. Qualifizierung, Differenzierung der Pflege- und Betreuungsstandards) <del>ist sichergestellt</del>	
TP 2.2. g)	Regelmäßige Ermittlung der Zufriedenheit bzw. des Wohlbefindens der Tagespflegegäste <del>wird</del> unter Berücksichtigung spezieller Zielgruppen, wie z. B. Menschen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen dokumentiert <del>en</del> und <del>ausgewertet</del> <del>en</del>	
TP 2.2. h)	Privat- und Intimsphäre der Tagespflegegäste <del>wird gewahrt</del> <del>en</del> und <del>der</del> angemessenen Umgang gegenüber Tagespflegegästen <del>ist sichergestellt</del> <del>en</del>	
<b>2.3. Soziale Betreuung</b>		
TP 2.3. a)	Soziale Betreuung <del>wird</del> unter Berücksichtigung spezifischer Zielgruppen (z. B. Menschen mit gerontopsychiatrischen Veränderungen) und spezieller Versorgungsangebote durch <del>geführt</del> <del>en</del>	
TP 2.3. b)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen <del>sind</del> <del>beschrieben</del> <del>en</del>	
TP 2.3. c)	Dienstleistungsangebote der sozialen Betreuung <del>werden</del> regelmäßig am Bedarf der Tagespflegegäste überprüft <del>en</del> und ggfs. <del>angepasst</del> <del>en</del>	
<b>2.4. Dokumentation</b>		
TP 2.4. a)	Einheitliches, definiertes Dokumentationssystem <del>wird angewendet</del> <del>en</del>	
TP 2.4. b)	Ordnungsgemäße Führung der Dokumentation <del>wird</del> regelmäßig durch Pflegedienstleitung überprüft <del>en</del>	
TP 2.4. c)	Führung einer aktuellen Handzeichenliste <del>ist sichergestellt</del> <del>en</del>	
<b>2.5. Arbeitsorganisation der Pflege und Betreuung</b>		
TP 2.5. a)	Fachgerechte <del>Pflege und Betreuung</del> und <del>Pflege</del> <del>ist</del> über die gesamte Öffnungszeiten <del>sichergestellt</del> <del>en</del>	
TP 2.5. b)	Dienstplanung <del>wird</del> regelmäßig und bedarfsorientiert an den Bedürfnissen der Tagespflegegäste in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durch <del>geführt</del> <del>en</del> , soweit es den betrieblichen Belangen nicht entgegensteht	

**AWO-Norm**  
**Tagespflege**  
**Stand: 10.06.2016 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TP 2.5. c)	Planungssicherheit <b>ist</b> durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Notfallvertretungen) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden her <b>gestell</b> <del>ten</del>	
TP 2.5. d)	Einsatz der Mitarbeitenden <b>ist</b> entsprechend ihrer fachlichen Qualifikation sicher <b>gestell</b> <del>ten</del>	
TP 2.5. e)	Fachliche Anleitung und Überprüfung grundpflegerischer und delegierter Leistungen von Pflegehilfskräften <b>wird</b> durch Pflegefachkräfte gewährleistet <del>n</del>	
TP 2.5. f)	Reibungslos <b>er</b> n Fluss aller Informationen, die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind, <b>ist</b> <del>interdisziplinär</del> <b>interdisziplinären</b> unter Einbeziehung aller <b>interdisziplinären</b> Schnittstellen sicher <b>gestell</b> <del>ten</del> (bezogene Informationen, organisatorische, strukturbezogene Informationen)	
TP 2.5. g)	Effiziente Arbeitsabläufe <b>sind</b> sicher <b>gestell</b> <del>ten</del>	
TP 2.5. h)	Einhaltung der Regeln der Hygiene (z. B. Hygieneplan / Hygienebeauftragte, Hygieneteam) <b>ist</b> sicher <b>gestell</b> <del>ten</del>	
TP 2.5. i)	Notfallpläne <b>sind</b> für gästebezogene Notfallsituationen erstell <b>ten</b>	
TP 2.5. j)	Regelung zur Beförderung der Tagespflegegäste <b>sind</b> fest <b>geleg</b> <del>ten</del>	
TP 2.5. k)	Im Einarbeitungsverfahren für neue Mitarbeitende ist mindestens zu berücksichtigen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vermittlung von Leitbild und Konzept der Einrichtung</li> <li>- Einweisung in die Führung der Pflegedokumentation</li> <li>- Vorgehensweise in Notfallsituationen</li> <li>- Einführung in das QM-System</li> <li>- Einführung in die hygienischen Grundlagen</li> <li>- Einführung in den Arbeitsschutz</li> </ul>	
TP 2.5. l)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen <b>sind</b> beschrieb <b>e</b> <del>n</del>	

**AWO-Norm**  
**Tagespflege**  
**Stand: 10.06.2016 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.6. Umgang mit Medikamenten</b>		
TP 2.6.	Verfahren festlegen, welches die Bestellung (sofern zutreffend), Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt, ist festgelegt Sofern die Medikamentengabe bereits in der Häuslichkeit vorbereitet wurde (vorbereitete Tagesdosis), ist mit den An- und Zugehörigen zu besprechen, dass grundsätzlich davon ausgegangen wird, dass die Dosierung und das Medikament der ärztlichen Anordnung entsprechen. Dies ist zu dokumentieren	
<b>2.7. Umgang mit Medizinprodukten</b>		
TP 2.7. a)	Verfahren zum Umgang mit pflegerischen Hilfsmitteln ist festgelegt (Lagerung, Anwendung)	
TP 2.7. b)	Verfahren zur Umsetzung der Medizinproduktebetreiber-Verordnung ist sichergestellt	
<b>3 Hauswirtschaft und Hauservice</b>		
TP 3 a)	Ökologische und wirtschaftliche Gesichtspunkte beim Einkauf werden berücksichtigt	
TP 3 b)	Sparsamer Umgang mit Energie, Wasser und Materialien ist sichergestellt	
TP 3 c)	Abfallvermeidung und -trennung ist sichergestellt	
<b>3.1. Speise- und Getränkeversorgung</b>		
TP 3.1. a)	Essensversorgung Die Ernährung orientiert sich wird an den Bedürfnissen der Tagespflegegäste, an medizinischen Indikationen und ernährungsphysiologischen Erkenntnissen. Die Darreichungsform der Speisen und Getränke ist auf die Situation der Gäste individuell abgestimmt und unterstützt diese in ihrer Selbständigkeit	
TP 3.1. b)	Kundenorientierung und bedürfnisorientierter Service ist sichergestellt	
TP 3.1. c)	Essenszeiten sind an Gewohnheiten und Bedürfnissen der Tagespflegegäste orientiert	

**AWO-Norm**  
**Tagespflege**  
**Stand: 10.06.2016 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TP 3.1. d)	Einhaltung der gesetzlichen Hygienevorschriften (Lebensmittelhygieneverordnung, Infektionsschutzgesetz, HACCP u. a.) <b>ist</b> sicher <b>ge</b> stell <b>te</b> n	
<b>3.2.</b>	<b>Reinigung</b>	
TP 3.2.	Reinigungsstandards <b>sind</b> unter Wahrung der Privat- und Intimsphäre sowie Berücksichtigung eines angemessenen Umgangs gegenüber Tagespflegegästen fest <b>ge</b> leg <b>te</b> n	
<b>3.3.</b>	<b>Raum- und Milieugestaltung</b>	
TP 3.3. a)	Milieugestaltung in der Tagespflegeeinrichtung <b>wird</b> zur Förderung der Kommunikation, zur Stimulation der Sinne und zur jahreszeitlichen Orientierung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Tagespflegegäste sicher <b>ge</b> stell <b>te</b> n, einschl. spezieller Zielgruppen (z. B. Menschen mit Migrationshintergrund, Menschen mit Demenz)	
TP 3.3. b)	Raum- und Milieugestaltung <b>wird</b> entsprechend gerontopsychiatrischer Erfordernisse um <b>ge</b> set <b>ze</b> n (Erleichterung der räumlichen Orientierung, angemessene Stimulierung und Förderung von Betätigung, Vermeidung von Gefahren im Bewegungsradius, geeignete Licht- und Farbgestaltung, Betätigungs- und Aufenthaltsmöglichkeiten im Freien)	
<b>3.4.</b>	<b>Haustechnik</b>	
TP 3.4.	Wartungspläne <b>sind</b> fest <b>ge</b> leg <b>te</b> n und <b>werde</b> n überwacht <b>en</b>	
<b>3.5.</b>	<b>Organisation von Hauswirtschaft und Hausservice</b>	
TP 3.5. a)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen <b>sind</b> beschreib <b>e</b> n in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen für <b>Betreuung und Pflege</b> und für <b>Verwaltung</b> <b>beschrieb</b> e	
TP 3.5. b)	Eine qualifizierte Dienstplanung, die sich an den Bedürfnissen der Tagespflegegäste und den Arbeitsabläufen orientiert, <b>ist</b> sicher <b>ge</b> stell <b>te</b> n	
TP 3.5. c)	Effiziente Arbeitsabläufe <b>sind</b> gesicher <b>te</b> n	

**AWO-Norm**  
**Tagespflege**  
**Stand: 10.06.2016 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TP 3.5. d)	Im Einarbeitungsverfahren für neue Mitarbeitende ist berücksichtigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vermittlung des Leitbildes</li> <li>- Einweisung in spezifische Dokumentationsaufgaben</li> <li>- Einführung in die QM-Verfahren</li> <li>- Einführung in die hygienischen Grundlagen</li> <li>- Einführung in den Arbeitsschutz</li> </ul>	
TP 3.5. e)	Interne Informationsfluss ist sichergestellt	
TP 3.5. f)	Notfallpläne für personelle und technisch-organisatorische Ausfälle sind festgelegt	
<b>4.</b>	<b>Beendigung des Pflege- und Betreuungsauftrages</b>	
TP 4. a)	Möglichkeiten/ Rituale für Abschied und Trauer werden angeboten	
TP 4. b)	Beschreibung eines Verfahrens bei Beendigung des Pflege- und Betreuungsauftrages ist erstellen unter Berücksichtigung der Überleitung an andere Leistungsanbieter erstellt	
TP 4. c)	Auswertungsgespräch mit Angehörigen- und Zugehörigen/ Bezugspersonen wird bei Beendigung angeboten; Gespräch wird dokumentiert	
<b>5.</b>	<b>Interne Überprüfung</b>	
TP 5. a)	Regelmäßige Überprüfung der Nachweisdokumente (unter besonderer Berücksichtigung der Hygiene) im Bereich der Hauswirtschaft wird durchgeführt	
TP 5. b)	Zufriedenheit mit den Leistungen der Tagespflege wird systematisch ermittelt <del>Systematische Ermittlung der Zufriedenheit mit den Leistungen der Tagespflege ist sichergestellt</del>	
TP 5. c)	Durchführung regelmäßiger Pflegevisiten, Fallbesprechungen o. ä. systematischer Instrumente (Rhythmusfestlegung durch die Einrichtung) ist durch die verantwortliche Pflegefachkraft sichergestellt	
TP 5. d)	Regelmäßige Überprüfung der Einhaltung von Regelungen zum Umgang mit Medikamenten ist für den Zeitraum des Aufenthaltes sichergestellt	



**AWO-Norm  
Tagespflege  
Stand: 10.06.2016 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TP 5. e)	Regelmäßige Auswertung der Dienstleistungsangebote der sozialen Betreuung <del>ist sichergestellt</del>	
TP 5. f)	Ergebnisse der Überprüfungen <del>werden über Messzahlen abbilden und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingespeist</del>	
TP 5. g)	System für Pflegecontrolling <del>ist festgelegt</del>	
<b>6. Schutz der Tagespflegegäste und ihres Eigentums</b>		
TP 6. a)	Mitarbeitende <del>sind</del> zum sorgsamem Umgang mit dem Eigentum der Tagespflegegäste verpflichtet	
TP 6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Tagespflegegäste vor Verlust und Beschädigung <del>sind festgelegt</del>	
TP 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung <del>ist festgelegt</del> und bekannt <del>gemacht</del>	
<b>7. Beteiligung Gästevertretung, An- und Zugehörige, Bezugspersonen</b>		
TP 7. a)	<del>Aktiv und systematisch die An- und Zugehörigen, Bezugspersonen und Betreuer*innen/ Betreuer</del> <del>werden</del> in Fragen, die den Aufenthalt in der Tagespflegereinrichtung betreffen, <del>aktiv und systematisch beteiligt</del>	
TP 7. b)	Besondere Angebote zur Information von Angehörigen von Tagespflegegästen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen <del>sind sichergestellt</del>	
<b>8. Verwaltung</b>		
TP 8. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen <del>ist sichergestellt</del>	
TP 8. b)	Leistungsabrechnung <del>wird</del> zeitnah und transparent durchgeführt	
<b>9. Kooperation und Vernetzung</b>		
TP 9. a)	Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern <del>festlegen</del> insbesondere mit gesetzlichen Betreuer*innen/ Betreuer, Betreuungsvereinen, ambulanten Pflegediensten, niedergelassenen behandelnden Ärzt*innen, Heilmittelerbringern, Apotheken, Krankenhäusern und Ausbildungsstätten <del>ist festgelegt</del>	

**AWO-Norm  
Tagespflege  
Stand: 10.06.2016 03.03.2021**

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – gelbe Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TP 9. b)	Maßnahmen zur Integration der Einrichtung und ihrer Tagespflegegäste in das Gemeinwesen <del>sind</del> beschrieben (Bevölkerung, Vereine, AWO-Ortsvereine und Gruppen, Religionsgemeinschaften, Selbsthilfegruppen, Seniorenbeiräte, Seniorenbüros u.a.) und <del>der</del> notwendigen Informationsfluss <del>gesichert</del>	
TP 9. c)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer Hilfen und Freiwilligendienste (unter Berücksichtigung von AWO-Angeboten) durch die Mitarbeitenden der Tagespflege <del>ist</del> sichergestellt	
<b>10. Externe Überprüfungen</b>		
TP 10. a)	Die Aktualisierung der Strukturmerkmale (Informationen über die Tagespfelgeeinrichtung) bei der DCS ist sichergestellt	
TP 10. ab)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen <del>ist</del> sichergestellt	
TP 10. cb)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess <del>ist</del> sichergestellt	