

## Übereinstimmende Qualitätsanforderungen für die stationäre Altenhilfe in den verbandlichen QM-Systemen

### Präambel

1. Die soziale Arbeit hat sich ständig neu an den Menschen in ihren spezifischen Lebenssituationen zu orientieren. Fachliche Standards und Qualitätsstandards entwickeln sich dabei kontinuierlich weiter. Die sechs Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege haben in den letzten Jahren auf der Grundlage ihrer jeweiligen Werteorientierung Qualitätsanforderungen einzelverbandlich definiert und dokumentiert.
2. Die gemeinsame Qualitätspolitik der Verbände basiert auf der Überzeugung, dass der Wettbewerb sozialer Dienstleistungsunternehmen in erster Linie ein Qualitätswettbewerb um die bestmögliche Begleitung von Menschen in bestimmten Lebenslagen sein muss. Dazu haben die Verbände die gemeinsamen Qualitätsanforderungen ihrer QM-Systeme identifiziert. Diese Qualitätsanforderungen sind Kennzeichen des Qualitätsmanagements professioneller sozialer Dienstleistungsunternehmen der Freien Wohlfahrtspflege. Die sechs Spitzenverbände legen ihren Einrichtungen die Erfüllung dieser Qualitätsanforderungen nahe. Darüber hinaus sind diese Qualitätsanforderungen ein Beitrag für eine notwendige Debatte über die Qualität professioneller sozialer Arbeit in Deutschland und Europa, in der nicht allein der Preis einer Dienstleistung zum alles entscheidenden Bewertungskriterium werden darf.
3. Die Erfüllung dieser Qualitätsanforderungen ist abhängig von den verschiedenen Rahmenbedingungen. Neben der Gewinnung und Qualifizierung des geeigneten Fachpersonals sowie baulichen und organisatorischen Voraussetzungen, für die die Einrichtungen der Verbände Sorge tragen müssen, bedarf es auch der notwendigen finanziellen Ressourcen. Diese sind in jedem Falle mitentscheidend dafür, dass definierte Standards aufrecht erhalten und weiter entwickelt werden können.
4. Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege wollen mit ihrem gemeinsamen QM-Projekt fachübergreifend Qualität sicher stellen (siehe Grundsatzpapier „Die Qualitätsziele der Freien Wohlfahrtspflege“) und auch in den einzelnen Arbeitsfeldern (beginnend mit der stationären Altenhilfe) bündeln. Diese arbeitsfeldübergreifende Diskussion und Verhandlung von Fragen der Leistungsqualität, des Qualitätsnachweises und der Qualitätsprüfung wirkt der Gefahr entgegen, mit hohem Aufwand für jedes Arbeitsfeld eigene Qualitätsmanagementsysteme zu entwickeln. Die QM-Politik der Freien Wohlfahrtspflege als konsentrierte Basis der Spitzenverbände auf Bundesebene wird ü-

## Übereinstimmende Qualitätsanforderungen für die stationäre Altenhilfe in den verbandlichen QM-Systemen

berall da eingebracht, wo grundlegende Regelungen zur Qualitätssicherung, zum Qualitätsnachweis, zur Qualitätsprüfung etc. erarbeitet werden.

5. Die in dem Papier „Die Qualitätsziele der Freien Wohlfahrtspflege“ enthaltenen Qualitätsanforderungen sind in den nachfolgend aufgelisteten Anforderungen an Einrichtungen der stationären Altenhilfe arbeitsfeldspezifisch konkretisiert. Dementsprechend sind diese gegliedert nach den neun Grundanliegen, welche die spezifische Qualität der Dienstleistungen und Hilfen der Freien Wohlfahrtspflege ausmachen:
  1. Leitbildorientierung
  2. Kunden-/Nutzerorientierung
  3. Gemeinwesen- und Bürgerorientierung
  4. Mitarbeiterorientierung
  5. Dienstleistungsorientierung
  6. Ziel- und Wirkungsorientierung
  7. Vertragspartnerschaft
  8. Ressourcenorientierung
  9. Management der Qualität.
6. Die aufgelisteten Qualitätsanforderungen der Verbände der Freien Wohlfahrtspflege in Einrichtungen der stationären Altenhilfe wurden aus den Rahmenhandbüchern bzw. QM-Arbeitsmaterialien abgeleitet, die von den in der BAGFW kooperierenden Spitzenverbänden auf Bundesebene als Unterstützungsleistung für ihre Mitgliedsorganisationen beim Aufbau des Qualitätsmanagements in ihren stationären Altenhilfe-Einrichtungen herausgegeben wurden. Sie bilden damit die gemeinsame Schnittmenge ab, ohne Gewichtung und ohne Anspruch auf Vollständigkeit. Die Qualitätsanforderungen stellen somit den gemeinsamen Kern der verbandlichen QM-Systeme dar, den die Verbände um zusätzliche Anforderungen erweitern.
7. Durch die Zertifizierung weisen Einrichtungen und Dienste, die über ein integriertes wertorientiertes QM-System verfügen, nach, dass sie die nachfolgend aufgelisteten fachbezogenen Qualitätsanforderungen für stationäre Altenhilfe-Einrichtungen erfüllen.

## Übereinstimmende Qualitätsanforderungen für die stationäre Altenhilfe in den verbandlichen QM-Systemen

<b>1</b>	<b>Leitbildorientierung</b>
1.1	Leitbild und Qualitätspolitik sowie Qualitätsziele
1.2	Führungsgrundsätze Träger/ Leitung
1.3	Operationalisierung des Leitbildes vorhanden und den Mitarbeitenden bekannt
1.4	Berücksichtigung der verbandlichen Werteorientierung bei den einzelnen Dienstleistungsbereichen
<b>2</b>	<b>Kunden-/Nutzerorientierung</b>
2.1	Aktuelle schriftliche Kundeninformationen über die Einrichtung
2.2	Situationsgerechte persönliche Information potentieller Kunden
2.3	Ermittlung der Kundenerwartungen und -anforderungen an die Organisation und deren Auswertung (Bewohnerinnen und Bewohner und Angehörige, Kostenträger)
2.4	Zielgruppengerechte Erfassung der Kundenzufriedenheit und daraus abgeleitete Verbesserungsmaßnahmen
2.5	Beschwerdemanagement
2.6	Beratung bei Fragen der Finanzierung des Heimaufenthaltes
2.7	Erreichbarkeit der Ansprechpartner zur Unterstützung bei persönlichen Angelegenheiten
2.8	Vorbereitung neuer Bewohnerinnen und Bewohner auf den Heimeinzug
2.9	Unterstützung beim Umzug
2.10	Gestaltung des Heimeinzugs und Integration der Bewohnerin/ des Bewohners
2.11	Einbeziehung der Bewohnerin/des Bewohners ggf. Bezugsperson in die Planung der Pflege
2.12	Umgang mit Kundeneigentum
2.13	Umgang mit dem Nachlass
2.14	Kundenorientierte Besuchsregelungen
2.15	Konzept und/oder Leitlinien der Arbeit mit Angehörigen
2.16	Information und Beratung
2.17	Zusammenarbeit im Heimalltag
2.18	Angebote für Angehörige
2.19	Einbeziehung in die Sterbebegleitung
2.20	Regelungen zur partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit dem Heimbeirat
2.21	Milieugestaltung unter Beteiligung der Heimbewohnerinnen und -bewohner und ggf. ihrer Bezugspersonen
2.23	Möglichkeit des ungestörten Telefonierens
2.24	Möglichkeit der Mitnahme eigenen Mobiliars, Radio, TV und der Gestaltung des Bewohnerzimmers
2.25	Privatheit und Wohnlichkeit in der Einrichtung
2.26	Orientierungssystem

## Übereinstimmende Qualitätsanforderungen für die stationäre Altenhilfe in den verbandlichen QM-Systemen

2.27	Barrierefreiheit der Räumlichkeiten entsprechend der Zielgruppe
2.28	Sicherheit und Verhütung von Unfällen
2.29	Ermittlung der Speisewünsche der Bewohnerinnen und Bewohner und deren Berücksichtigung bei der Speiseplanung
2.30	Gesundes, altersgerechtes und abwechslungsreiches Speisenangebot und bei Bedarf spezielle Kostformen
2.31	angemessene Darreichung
2.32	Flexible Essenszeiten
2.33	Zwischenmahlzeiten
2.34	Atmosphäre beim Essen (Esskultur)
2.35	Ausreichendes, kostenfreies Getränkeangebot
2.36	Berücksichtigung des Tagesablaufes der Bewohnerinnen und Bewohner bei der Reinigung
2.37	Reinigung der Bewohnerwäsche (u.a. Verlässlichkeit, Abholung und Rücklieferung)
<b>3.</b>	<b>Gemeinwesen- und Bürgerorientierung</b>
3.1	Aktivitäten zur Gewinnung Ehrenamtlicher/ Freiwilliger (regelmäßig und systematisch)
3.2	Feste Ansprechpartner für Ehrenamtliche/Freiwillige
3.3	Einsatz von Ehrenamtlichen/ Freiwilligen (Einarbeitung, Einbindung, Fort- und Weiterbildung)
3.4	Versicherung von Ehrenamtlichen/ Freiwilligen
3.5	Zusammenarbeit im Gemeinwesen/ Einbindung ehrenamtlichen/ freiwilligen Engagements
3.6	Systematische Förderung und Anerkennung der ehrenamtlichen Arbeit
3.7	Übersicht über die Kooperationspartner
3.8	Grundsätze zur Vernetzung im Gemeinwesen
3.9	Systematischer Informationsaustausch mit Partnern im Gemeinwesen
3.10	Öffnung der Einrichtung für das Gemeinwesen (Informations- und andere Veranstaltungen, Materialien, Tag der offenen Tür etc. )
<b>4.</b>	<b>Mitarbeiterorientierung</b>
4.1	Stellen-/Aufgabenbeschreibungen
4.2	Personalentwicklung (Planung, Durchführung und Evaluation)
4.3	Mitarbeitergespräche und Vereinbarung von Maßnahmen
4.4	Einarbeitung neuer Mitarbeitender
4.5	Mitarbeiterbefragungen (Auswertung, Kommunikation und Maßnahmen)
4.6	Ermittlung des Fortbildungsbedarfes
4.7	Fortbildungsplanung und -durchführung
4.8	Überprüfung der Wirksamkeit der Fortbildungsmaßnahmen
4.9	Zugang zu wichtigen Fachinformationen
4.10	Arbeits- und Gesundheitsschutz

## Übereinstimmende Qualitätsanforderungen für die stationäre Altenhilfe in den verbandlichen QM-Systemen

4.11	Unfallverhütung
<b>5.</b>	<b>Dienstleistungsorientierung</b>
5.1	Konzeption der Einrichtung
5.2	Bedarfsorientierte Angebotsgestaltung
5.3	Interne Kommunikation
5.4	Kommunikation mit Kooperationspartnern
5.5	Umgang mit Überleitungssituationen (z.B. Einzug, Krankenhauseinweisung)
5.6	Dienstplanung und Dienstpläne (anforderungsgerecht)
5.7	Hygiene in allen Arbeitsbereichen
5.8	Unterweisung der Mitarbeitenden über die Hygienevorschriften
5.9	Überprüfung der Einhaltung der Hygienevorschriften
5.10	Pflegekonzeption und Umsetzung (Ggf. pflegfachlicher Schwerpunkt beschrieben)
5.11	Konzept zum jeweiligen pflegfachlichen Schwerpunkt
5.12	Konzept zur Betreuung demenziell erkrankter Menschen
5.13	Konzept zur Sterbebegleitung
5.14	Bezugspflege
5.15	Qualifikation und Anzahl des Personals
5.16	Sachausstattung für fachgerechte Pflege
5.17	Einsatz von (Pflege-)hilfsmitteln
5.18	Pflegeorganisation/ geregelte Abläufe der Leistungserbringung
5.19	Schnittstellenregelungen mit anderen Arbeitsbereichen
5.20	Pflegestandards und deren Umsetzung
5.21	Implementierung und Anwendung von nationalen Expertenstandards
5.22	Umgang mit ärztlichen Anordnungen
5.23	Planung, Durchführung, Überprüfung und ggf. Anpassung der Pflege- und Betreuungsprozesse
5.24	Dokumentation der Pflege- und Betreuungsprozesse
5.25	Pflegevisite (s. auch Wirkungsorientierung)
5.26	Umgang mit Medikamenten und Betäubungsmitteln
5.27	Verfahren für Krisen- und Notfallsituationen
5.28	Tod, Verabschiedung, Umgang mit Verstorbenen
5.29	Zielgruppenspezifisches Betreuungskonzept
5.30	Informationen über die Angebote und Veranstaltungen
5.31	Planung der Betreuungsangebote, Tagesgestaltung/ -strukturierung unter Berücksichtigung der Bewohnerwünsche
5.32	Einbeziehung Ehrenamtlicher (s. Gemeinwesenarbeit)
5.33	Kulturelle Angebote
5.34	Systematische Vermittlung von Informationen zur Arbeit des Heimbeirats und den Mitwirkungsmöglichkeiten

## Übereinstimmende Qualitätsanforderungen für die stationäre Altenhilfe in den verbandlichen QM-Systemen

5.35	organisatorisch-konzeptionelle Voraussetzungen für Alltagsorientierung in der Hauswirtschaft (s. Verpflegung unter Kunden-/Nutzerorientierung)
5.36	Qualitätsvereinbarungen bei Outsourcing (s. auch Vertragspartnerschaft)
5.37	Regelmäßige interne Überprüfungen in den unterschiedlichen Bereichen der Hauswirtschaft
5.38	Infrastruktur und Arbeitsumgebung in der Küche
5.39	Qualifikation und Anzahl des Personals
5.40	Organisation der Speise- und Getränkeversorgung (s. auch Berücksichtigung der Bewohnerwünsche)
5.41	Abstimmung der Reinigung mit dem Tagesablauf der Bewohner
5.42	Durchführung der Reinigung auf Basis einer Planung
5.43	Wäschewechsel und Wäscheversorgung (Kundenwäsche s. Nutzerorientierung)
5.44	Kennzeichnung und Pflege der Bewohnerwäsche
<b>6</b>	<b>Ziel- und Wirkungsorientierung s. auch Management der Qualität</b>
6.1	Systematische Befragung von Bewohnerinnen und Bewohnern, Mitarbeitenden und Angehörigen
6.2	Beobachtung der Bedarfsentwicklung im Gemeinwesen und Ableitung von Dienstleistungen für die Region (s. auch Gemeinwesen- und Bürgerorientierung)
6.3	Überprüfung der Erreichung der Dienstleistungsziele
6.4	Kooperation mit Externen (Ärzte, Therapeuten etc.)
6.5	Kommunikation und Austausch der Mitarbeitenden aller Dienstleistungsbereiche der Einrichtung und deren Dokumentation
6.6	Kontinuierliche Überprüfung der Ergebnisqualität (u.a. Gesamtauswertung der Pflegevisiten)
6.7	Einleitung von Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen aus der fachlichen Kontrolle und Wirkungsüberprüfung
<b>7</b>	<b>Vertragspartnerschaft</b>
7.1	Heimvertrag
7.2	Beratung vor Vertragsabschluss
7.3	Vertragsabschluss und Vertragsänderungen
7.4	Kundenanforderungen der Kostenträger (Ermittlung und Berücksichtigung)
7.5	Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern
7.6	Vergabe von Dienstleistungsaufträgen Definition der Leistungen der Lieferanten Schnittstellenbeschreibung zwischen Lieferanten und Organisation Überprüfung und Bewertung der Lieferanten Ableitung von Maßnahmen



## Übereinstimmende Qualitätsanforderungen für die stationäre Altenhilfe in den verbandlichen QM-Systemen

<b>8</b>	<b>Ressourcenorientierung</b>
8.1	Organigramm
8.2	Führungsaufgaben und damit verbundene fachliche und persönliche Anforderungen
8.3	Langfristige Ressourcenplanung und –entwicklung (Personal, Gebäude, Dienstleistungen, Infrastruktur)
8.4	Verantwortungsbereiche und Entscheidungskompetenzen
8.5	Controllingfunktion der Führungsebene
8.6	Risikomanagement
8.7	Verfahrensregelungen zu effizienten Verwaltungsabläufen
8.8	Abrechnung von Leistungen
8.9	Buchhaltung nach Pflegebuchführungsverordnung
8.10	Führung von Bewohnerkonten
8.11	Beschaffung-/Bestellwesen
8.12	Datensicherung und Datenschutz
8.13	Stellenplan
8.14	Analyse des Personalbedarfs und flexible Einsatzplanung unter Einbeziehung der Mitarbeitenden
8.15	Qualifikationsnachweise
8.16	Personalauswahl und –einstellung
8.17	Steuerungsinstrumente zum wirtschaftlichen Ressourceneinsatz
8.18	Controlling zu Führungskennzahlen und betriebswirtschaftlichen Kennzahlen (z.B. Personal, Liquidität, Belegung)
8.19	Verhandlung von Rabatten
8.20	Bedarfsgerechte Gebäudequalität
8.21	Pflege und Erhalt der Gebäude
8.22	Rückstellungen für Instandhaltung und Anpassung
8.23	Technische Ausstattung (einschl. EDV, Fahrzeuge) und deren Umfang und Qualität
8.24	Wartung und Kontrolle (durch Fachkundige auf Basis von Plänen)
8.25	Instandhaltung und Reparaturen (durch Fachkundige)
8.26	Brandschutz
8.27	Gebäude- und Geländesicherheit
8.28	Umgang mit technischen Notfällen
8.29	Umgang mit Medizinprodukten
8.30	Verwaltung der Prüfmittel (Prüfmittelliste, Status, Überwachung)
<b>9</b>	<b>Management der Qualität</b>
9.1	Qualitätspolitik und Qualitätsziele (s. Leitbild)
9.2	Unternehmensstrategie und Sozialmarketing
9.3	Dokumentation der Kernprozesse mit klarer Verantwortlichkeit

## Übereinstimmende Qualitätsanforderungen für die stationäre Altenhilfe in den verbandlichen QM-Systemen

9.4	Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen
9.5	Qualitätsmanagement als Führungsaufgabe (Träger und Leitung)
9.6	Qualitätsplanung
9.7	Qualitätsmanagementbeauftragte/r
9.8	Ressourcen (Angemessenheit, Zeit, Arbeitsausstattung sowie Befugnisse)
9.9	Beteiligung der Mitarbeitenden
9.10	Arbeits- und Gremienstruktur zum QMS
9.11	Messbare Qualitätsziele in den wesentlichen Arbeitsbereichen
9.12	Ermittlung der Ergebnisqualität der direkt am Kunden erbrachten Dienstleistungen
9.13	Ermittlung der Ergebnisqualität bezogen auf Prozesse des Personalmanagements und der Mitarbeiterzufriedenheit
9.14	Ableitung von Maßnahmen / Umsetzung von Maßnahmen
9.15	Fehlermanagement, Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen
9.16	Interne Überprüfung/ Auditierung/ Auditmanagement
9.17	Qualitätsbericht
9.18	Management-Review durch Führung
9.19	Maßnahmenplanung und –umsetzung aus Managementbewertung