

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbildorientierung	
SP 1.1.	Leitbildorientierung der Leistungserbringerin ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
1.2.	Konzeption	
SP 1.2.	<p>Konzeptionelle Grundlagen sind vorhanden mit mindestens Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pflege und Betreuung allgemein (beinhaltet u. a. das Pflegekonzept, basierend auf pflege-/ wissenschaftlichen Erkenntnissen) • Pflege und Betreuung spezieller Zielgruppen, u. a. von Menschen <ul style="list-style-type: none"> - mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen - in der Sterbephase (PC und Abschiedskultur) - mit Migrationshintergrund • Sozialer Betreuung • Hauswirtschaftlicher Versorgung (Unterkunft, Verpflegung, Hausreinigung, Wäschepflege, Hausgestaltung) • Kooperation mit Freiwilligendiensten und anderen externen Diensten 	
2	Erbringung der Dienstleistung	
2.1.	Erstkontakt/ Einzug	
SP 2.1. a)	Im Rahmen des Erstkontaktes ist die Beratung und Information von Interessierten über die Dienstleistungsangebote, über Finanzierungsmöglichkeiten und zu den vorvertraglichen Informationspflichten lt. WBGV sichergestellt. Der Einzug in die vollstationäre Pflegeeinrichtung wird gemeinsam mit der*dem zukünftigen Bewohner*in und seinen*ihrer An- und Zugehörigen vorbereitet	
SP 2.1. b)	Die individuelle Gestaltung (Mobiliar, Erinnerungsgegenstände) des Bewohner*innenzimmers wird unter Berücksichtigung der Bedarfe spezieller Zielgruppen (z. B. Menschen mit Demenz, Sterbende) sowie baulicher Gegebenheiten ermöglicht	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SP 2.1. c)	Prozessbeschreibung für den Einzug ist erstellt (Zusammenarbeit zwischen den Arbeitsbereichen, Sicherung der Arbeitsvorbereitung, Begleitung in der Einzugsphase wird sichergestellt)	
SP 2.1. d)	Darstellung der Einrichtung und Angebotsstruktur einschl. der Preise ist sichergestellt	
SP 2.1. e)	Ausreichende Hilfestellungen zur Eingewöhnung in die Pflegeeinrichtung ist sichergestellt (z. B. Integrationsgespräch, Bezugspersonen, Orientierungshilfen einschließlich Auswertung der Integrationsphase mit dem*der Kund*in nach sechs Wochen)	
SP 2.1. f)	Abschluss des Heimvertrages/ Wohn- und Betreuungsvertrages wird spätestens mit Einzug sichergestellt und Zusammenstellung/ Sammlung relevanter Dokumente (z. B. Vorsorge, richterl. Genehmigungen) mit Vertragsabschluss angefordert	
SP 2.1. g)	Regelung für kurzfristige Aufnahmen ist sichergestellt	
2.2. Pflege- und Betreuungsprozess		
SP 2.2. a)	<p>Pflege- und Betreuungsprozess ist unter ständiger Verantwortung einer Pflegefachkraft und unter Beteiligung des*der für die soziale Betreuung Zuständigen sowie des*der Pflegebedürftigen und der An- und Zugehörigen/ Bezugspersonen bzw. des*der gesetzlichen Betreuer*in vor dem Hintergrund folgender Aspekte sichergestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systematische Informationssammlung zu Fähigkeiten, Pflege und Betreuung und Hilfebeschreibungen aus Sicht der Klient*innen und der PFK unter Berücksichtigung relevanter biografischer Daten, Gewohnheiten und individueller Wünsche und Bedürfnisse - auch im Hinblick auf spezielle Zielgruppen (z. B. Migrant*innen, Menschen mit Demenz, Sterbende) • Formulierung von (Regel-) Maßnahmen (Maßnahmenplanung) • Pflegebericht (Intervention/ Durchführung) • und Evaluation 	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SP 2.2. b)	Beteiligung des*der Pflegebedürftigen, der relevanten Bezugspersonen (An- und Zugehörige) und/ oder des*der gesetzlichen Betreuer*in im Rahmen der Pflege- und Betreuungsplanung wird sichergestellt	
SP 2.2. c)	Individuelle Festlegungen der Bewohner*innen und Wünsche zur Abschiedskultur werden berücksichtigt. Vorhandene Patient*innenverfügungen und Vorsorgevollmachten sind den Mitarbeiter*innen bekannt und jederzeit verfügbar. Die Information An- und Zugehöriger im Sterbefall entsprechend der hinterlegten Wünsche der Bewohner*innen ist geregelt	
SP 2.2. d)	Systematische Vorgehensweise im Umgang mit herausforderndem Verhalten von Bewohner*innen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen ist sichergestellt (Beobachtung, Analyse, Interventionsplanung und Auswertung)	
SP 2.2. e)	Leitlinien zum Umgang mit freiheitseinschränkenden Maßnahmen sind festgelegt und werden umgesetzt, mit dem primären Ziel FEM zu vermeiden	
SP 2.2. f)	Pflege und Betreuung wird auf der Basis des jeweils anerkannten Standes der pflege-/ wissenschaftlichen Erkenntnisse (einschl. der Expertenstandards des DNQP sowie der Expertenstandards nach §113a SGB XI) durchgeführt	
SP 2.2. g)	Palliative Versorgung und Abschiedskultur (z. B. Qualifizierung Palliative Care Fachkräfte, Differenzierung der Pflege- und Betreuungsstandards, ethische Filmbesprechungen, Abschiedsrituale) sind sichergestellt. Es liegt ein schriftliches Konzept für die Begleitung Sterbender und ihrer An- und Zugehörigen vor. Es gibt Regelungen für die Zusammenarbeit mit externen Einrichtungen (z.B. Palliativdiensten, Hospizinitiativen) und Ansprechpartner*innen	
SP 2.2. h)	Gerontopsychiatrische Pflege und Betreuung (z. B. Qualifizierung, Differenzierung der Pflege- und Betreuungsstandards) ist sichergestellt	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SP 2.2. i)	Regelmäßige Ermittlung der Zufriedenheit bzw. des Wohlbefindens der Bewohner*innen unter Berücksichtigung spezieller Zielgruppen, wie z. B. Menschen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen wird dokumentiert und ausgewertet	
SP 2.2. j)	Privat- und Intimsphäre des*der Pflegebedürftigen wird gewahrt und ein angemessener Umgang gegenüber Bewohner*innen ist sichergestellt	
2.3. Soziale Betreuung		
SP 2.3. a)	Personelle Zuordnung der fachlichen Verantwortung für die soziale Betreuung ist festgelegt	
SP 2.3. b)	<p>Festlegung und regelmäßige Fortschreibung/ Anpassung des Dienstleistungsangebotes der sozialen Betreuung unter Berücksichtigung der Bewohner*innenstruktur und -bedürfnisse sowie der Gemeinwesenorientierung, mindestens für die Leistungsbereiche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrierte soziale Betreuung • Angebote sozialer Betreuung: <ul style="list-style-type: none"> – Gruppenangebote – individuelle Betreuung und Beratung (z. B. Krisenintervention oder für Bewohner*innen, die aufgrund kognitiver Defizite, Einschränkungen in der Mobilität oder anderer Handicaps nicht an Gruppenangeboten teilnehmen können) – tagesstrukturierende Freizeit- und Kulturangebote • Förderung der Kontakte des*der Bewohner*in zu ihm*ihr nahestehenden Personen (Wünsche des*der Bewohner*in sind zu berücksichtigen) 	
SP 2.3. c)	Nutzergerechte Informationen über das Angebot sind sichergestellt	
SP 2.3. d)	Soziale Betreuung wird unter Berücksichtigung spezifischer Zielgruppen (z. B. Menschen mit gerontopsychiatrischen Veränderungen oder apallischem Syndrom) und spezieller Versorgungsangebote durchgeführt	
SP 2.3. e)	Dienstleistungsangebote der sozialen Betreuung werden regelmäßig ausgewertet, die Bedarfsgerechtigkeit wird überprüft und ggfs. angepasst	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SP 2.3. f)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen für Sozialdienst, Pflege und Betreuung, Hauswirtschaft und Verwaltung sind beschrieben	
2.4. Dokumentation		
SP 2.4. a)	Einheitliches, definiertes und am fachlich Notwendigen orientiertes Dokumentationssystem wird angewendet	
SP 2.4. b)	Regelmäßige Überprüfung der ordnungsgemäßen Führung der Dokumentation durch verantwortliche Pflegefachkraft ist sichergestellt	
SP 2.4. c)	Führung einer aktuellen Handzeichenliste ist sichergestellt	
2.5. Arbeitsorganisation der Pflege und Betreuung		
SP 2.5. a)	Fachgerechte Pflege und Betreuung über 24 Stunden pro Tag ist sichergestellt	
SP 2.5. b)	Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert an den Bedürfnissen der Bewohner*innen in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchgeführt, soweit es den betrieblichen Belangen nicht entgegensteht	
SP 2.5. c)	Planungssicherheit ist durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Ausfallmanagement) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden hergestellt	
SP 2.5. d)	Einsatz der Mitarbeitenden ist entsprechend ihrer fachlichen Qualifikation sichergestellt	
SP 2.5. e)	Fachliche Anleitung und Überprüfung von Pflegehilfskräften wird durch Pflegefachkräfte gewährleistet	
SP 2.5. f)	Reibungsloser Fluss aller Informationen, die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind, sind interdisziplinär unter Einbeziehung aller Schnittstellen sichergestellt (Bewohner*innenbezogene Informationen, organisatorische, strukturbegleitende Informationen)	
SP 2.5. g)	Effiziente Arbeitsabläufe sind sichergestellt	
SP 2.5. h)	Einhaltung der Regeln der Hygiene (z. B. Hygieneplan/ Hygienebeauftragte, Hygieneteam) sind sichergestellt	
SP 2.5. i)	Notfallpläne für bewohner*innenbezogene Notfallsituationen sind erstellt und regelmäßige (mind. alle 2 Jahre) Schulungen in Erster-Hilfe und Notfällen werden sichergestellt	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SP 2.5. j)	Im Einarbeitungsverfahren für neue Mitarbeitende ist mindestens zu berücksichtigen: <ul style="list-style-type: none"> • Vermittlung von Leitbild und Konzept der Einrichtung • Einweisung in die Führung der Pflegedokumentation • Verfahrensweise bei Notfällen • Einführung in das QM-System (insbesondere das indikatorengestützte Verfahren zur Qualitätssicherung) • Einführung in die hygienischen Grundlagen • Einführung in den Arbeitsschutz 	
SP 2.5. k)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen sind in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen für Pflege und Betreuung, Hauswirtschaft, Sozialdienst und für Verwaltung beschrieben	
2.6.	Begleitende Maßnahmen bei der Begutachtung/Einstufung durch den MD	
SP 2.6. a)	Begleitung der MD-Begutachtung durch eine qualifizierte Fachkraft mit Kenntnissen in Inhalt und Anwendung der Begutachtungsrichtlinien ist sichergestellt	
SP 2.6. b)	Fachliche und organisatorische Vor- und Nachbereitungsmaßnahmen sind sichergestellt	
2.7.	Umgang mit Medikamenten	
SP 2.7.	Regelungen, welche die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten festlegen, sind sichergestellt	
2.8.	Umgang mit Medizinprodukten und Hilfsmitteln	
SP 2.8. a)	Verfahren zum Umgang mit pflegerischen Hilfsmitteln und Medizinprodukten ist festgelegt (Bestellung, Lagerung, Anwendung)	
SP 2.8. b)	Verfahren zur Umsetzung der Medizinproduktebetreiber-Verordnung ist sichergestellt	
3	Hauswirtschaft und Hausservice	
SP 3 a)	Ökologische und wirtschaftliche Gesichtspunkte werden beim Einkauf berücksichtigt	
SP 3 b)	Sparsamer Umgang mit Energie, Wasser und Materialien ist sichergestellt	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SP 3 c)	Abfallvermeidung und -trennung ist sichergestellt	
3.1. Speise- und Getränkeversorgung		
SP 3.1. a)	Die Ernährung wird an den Bedürfnissen der Bewohner*innen, medizinischen Indikationen und an ernährungsphysiologischen Erkenntnissen orientiert. Die Darreichungsform der Speisen und Getränke ist auf die Situation der Bewohner*innen individuell abgestimmt und unterstützt diese in ihrer Selbständigkeit	
SP 3.1. b)	Kund*innenorientierung und bedürfnisorientierter Service ist sichergestellt	
SP 3.1. c)	Essenszeiten werden an den Gewohnheiten und Bedürfnissen der Bewohner*innen orientiert	
SP 3.1. d)	Einhaltung der gesetzlichen Hygienevorschriften (Lebensmittelhygieneverordnung, Infektionsschutzgesetz, HACCP u. a.) ist sichergestellt	
3.2. Reinigung		
SP 3.2. a)	Wünsche der Bewohner*innen werden bei der Planung und Durchführung der Reinigung berücksichtigt	
SP 3.2. b)	Reinigungsstandards sind unter Wahrung der Privat- und Intimsphäre sowie Berücksichtigung eines angemessenen Umgangs gegenüber Bewohner*innen festgelegt	
3.3. Wäscheversorgung		
SP 3.3.	Eine an den Bedürfnissen der Bewohner*innen orientierte Wäscheversorgung und -pflege ist sichergestellt	
3.4. Raum- und Milieugestaltung		
SP 3.4. a)	Milieugestaltung im persönlichen Bereich der Bewohner*innen und im näheren Umfeld zur Förderung der Kommunikation, zur Stimulation der Sinne und zur jahreszeitlichen Orientierung unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Bewohner*innen, einschl. spezieller Zielgruppen (z.B. Menschen mit Migrationshintergrund, Menschen mit Demenz oder Sterbende) ist sichergestellt	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SP 3.4. b)	Raum- und Milieugestaltung werden entsprechend gerontopsychiatrischer Erfordernisse umgesetzt (Erleichterung der räumlichen Orientierung, angemessene Stimulierung und Förderung von Betätigung, Vermeidung von Gefahren im Bewegungsradius, geeignete Licht- und Farbgestaltung, Betätigungs- und Aufenthaltsmöglichkeiten im Freien)	
SP 3.4. c)	Raum- und Milieugestaltung werden entsprechend der Erfordernisse palliativer Pflege und Abschiedskultur ermöglicht	
3.5. Haustechnik		
SP 3.5. a)	Kund*innen- und bedürfnisorientierter Hausservice ist sichergestellt	
SP 3.5. b)	Wartungspläne sind festgelegt und werden überwacht	
3.6. Organisation von Hauswirtschaft und Hausservice		
SP 3.6. a)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen wurden in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen für Pflege und Betreuung, Sozialen Dienst und Verwaltung beschrieben	
SP 3.6. b)	Eine qualifizierte Dienstplanung, die sich an den Bedürfnissen der Bewohner*innen und den Arbeitsabläufen orientiert, ist sichergestellt	
SP 3.6. c)	Effiziente Arbeitsabläufe werden gesichert	
SP 3.6. d)	Das Einarbeitungsverfahren für neue Mitarbeitende berücksichtigt: <ul style="list-style-type: none"> • Vermittlung des Leitbildes • Einweisung in spezifische Dokumentationsaufgaben • Einführung in das QM-System • Einführung in die hygienischen Grundlagen • Einführung in den Arbeitsschutz 	
SP 3.6. e)	Interner Informationsfluss ist sichergestellt	
SP 3.6. f)	Notfallpläne für personelle und technisch-organisatorische Ausfälle sind festgelegt	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
4. Beendigung des Wohn- und Betreuungsverhältnisses		
SP 4. a)	Verfahren ist festgelegt zur Sterbebegleitung und zum Umgang mit Verstorbenen und An- und Zugehörigen/ Bezugspersonen unter Berücksichtigung von: <ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeiten für Abschied und Trauer • würde- und respektvollem Umgang mit dem Verstorbenen • sowie weiteren, individuellen (z. B. religiösen, kulturellen) Elementen einer Abschiedskultur 	
SP 4. b)	Verfahren bei Beendigung des Vertragsverhältnisses durch Auszug ist unter Berücksichtigung von <ul style="list-style-type: none"> • Überleitung an andere Leistungsanbieter (einschl. Überleitungsbogen) • Beratung und Unterstützung beim Aus- und Umzug erstellt	
SP 4. c)	Reflexionsgespräch mit An- und Zugehörigen/ Bezugspersonen verstorbener Bewohner*innen werden beim Auszug angeboten	
5. Interne Überprüfung		
SP 5. a)	Regelmäßige Überprüfungen der Nachweisdokumente (unter besonderer Berücksichtigung der Hygiene) im Bereich der Hauswirtschaft werden durchgeführt	
SP 5. b)	Zufriedenheit mit den Leistungen der Pflegeeinrichtung wird systematisch ermittelt	
SP 5. c)	Durchführung regelmäßiger Pflegevisiten, Fallbesprechungen o. ä. systematischer Instrumente (Rhythmusfestlegung durch die Einrichtung) durch die verantwortliche Pflegefachkraft ist sichergestellt. Das indikatorengestützte Verfahren, insbesondere der Erhebungsbogen (QI) und die halbjährlichen Datenerhebungen werden dabei genutzt	
SP 5. d)	Ergebnisqualität (insb. körperlicher Zustand) im Rahmen der Pflegevisite, Fallbesprechung o.ä. systematischer Instrumente und unter Berücksichtigung der Qualitätsindikatoren und des Feedbackberichtes der DAS, wird geprüft und dokumentiert	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SP 5. e)	Regelmäßige Überprüfung der Einhaltung von Regelungen zum Umgang mit Medikamenten ist sichergestellt	
SP 5. f)	Ergebnisse und insbesondere Abweichungen aus anderen Qualitätsprüfungen werden bearbeitet (Audits, Heimaufsichten, MD etc.)	
SP 5. g)	Die Ergebnisse der indikatorengestützten Erhebung (insbesondere der Feedbackbericht) werden analysiert, ausgewertet und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingespeist	
SP 5. h)	System für Pflegecontrolling ist festgelegt	
6.	Schutz der Bewohner*innen und ihres Eigentums	
SP 6. a)	Mitarbeitende sind zum sorgsamem Umgang mit dem Eigentum der Bewohner*innen verpflichtet	
SP 6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Bewohner*innen vor Verlust und Beschädigung sind festgelegt	
SP 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung sind festgelegt und bekannt gemacht	
SP 6. d)	Nachlassverfahren ist beschrieben (einschließlich aller verwaltungstechnischer Maßnahmen)	
7.	Beteiligung Bewohner*innenvertretung, An- und Zugehörige, Bezugspersonen	
SP 7. a)	Bewohner*innenvertretung wird in Fragen, die das Leben/ Wohnen in der stationären Pflegeeinrichtung betreffen, einbezogen	
SP 7. b)	Aktiv und systematisch werden die An- und Zugehörigen, Bezugspersonen, Betreuer*innen in allen Fragen, die das Leben/ Wohnen in der stationären Pflegeeinrichtung betreffen, beteiligt	
SP 7. c)	Besondere Angebote zur Information von An- und Zugehörigen von Bewohner*innen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen und bei palliativer Versorgung sind sichergestellt	
SP 7. d)	Einbeziehung der An- und Zugehörigen, Bezugspersonen und Betreuer*innen bei gerontopsychiatrischen Erkrankungen und bei palliativer Versorgung ist sichergestellt (z. B. Integrationsphase, Pflege- und Betreuungsplanung, Fallbesprechungen, Biographiearbeit)	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
8. Verwaltung		
SP 8. a)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen sind in Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen für Verwaltung, Pflege, Sozialdienst und Hauswirtschaft beschrieben	
SP 8. b)	Leistungsabrechnung wird zeitnah und transparent durchgeführt	
SP 8. c)	Barbetrag wird ordnungsgemäß verwaltet, sofern diese Leistung durch die Pflegeeinrichtung erbracht wird bzw. vereinbart wurde	
9. Kooperation und Vernetzung		
SP 9. a)	Zusammenarbeit mit Kooperationspartner*innen ist festgelegt, insbesondere mit gesetzlichen Betreuer*innen, Betreuungsvereinen, niedergelassenen Ärzt*innen, Apotheken, Krankenhäusern, Hospizdiensten und Ausbildungsstätten	
SP 9. b)	Maßnahmen zur Integration der Einrichtung und ihrer Bewohner*innen in das Gemeinwesen sind festgelegt (Bevölkerung, Vereine, AWO-Ortsvereine und Gruppen, Religionsgemeinschaften, Selbsthilfegruppen, Senior*innenbeiräte, Senior*innenbüros u.a.) und notwendiger Informationsfluss ist gesichert	
10. Externe Überprüfungen, das indikatoren-gestützte Qualitätssystem		
SP 10. a)	Die halbjährliche Aktualisierung der Strukturmerkmale der Einrichtung bei der DCS ist sichergestellt	
SP 10. b)	Systematische Vorbereitung der Indikatorenenerhebung (unter Beachtung des Stichtages) ist sichergestellt. Verantwortlichkeiten und Rollen zur Dateneingabe im Zyklus (Erfassung, Korrektur und Kommentierung) sind klar geregelt und die Rückkopplung der Ergebnisse (Feedbackbericht) an das interne QM ist sichergestellt	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SP 10. c)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt, insbesondere die Begleitung der externen Prüfung durch qualifizierte Pflegefachkräfte, die in der Versorgung der Bewohner*innen tätig sind und an der Indikatorenerhebung beteiligt waren (2 Tage). Die rechtzeitige Zurverfügungstellung relevanter Informationen aus dem Feedbackbericht an die Pflegefachkräfte und die Vorbereitung der beteiligten Mitarbeiter*innen auf die Fachgespräche ist sichergestellt	
SP 10. d)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	