

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



Bundesverband e.V.

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbild	
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 Tagespflegereinrichtung unter Beachtung des Unternehmensleitbildes</p>	
1.2.	Konzeption	
TP 1.2.	<p>Erarbeitung der konzeptionelle Grundlagen sind mit mindestens Aussagen zu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betreuung und Pflege Pflege und Betreuung allgemein (beinhaltet u.a. Pflegesystem und Pflegemodell das Tagespflegekonzept) • Pflege und Betreuung und Pflege spezieller Zielgruppen, z.B. u.a. von Menschen <ul style="list-style-type: none"> ○ mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen (einschl. Demenz in den versch. Stadien) und Migrationshintergrund ○ LSBTIQ¹ • Sozialer Betreuung • Unterkunft und Verpflegung (Raumgestaltung und Reinigung) Hauswirtschaftlicher Versorgung (Unterkunft, Verpflegung, Hausservice, Reinigung, Wäscheversorgung) • Kooperation mit freiwilligen und anderen externen Diensten <p>erarbeitet</p>	

¹ Die Abkürzung LSBTIQ* steht für lesbische, schwule, bisexuelle, Trans-, Inter* und queere Menschen.

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



Bundesverband e.V.

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2	Erbringung der Dienstleistung	
2.1.	Erstkontakt/ Aufnahme	
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 sichergestellten	
TP 2.1. b)	Prozessbeschreibung für die Aufnahme ist erstellten (Zusammenarbeit zwischen den Arbeitsbereichen, Sicherung der Arbeitsvorbereitung, Begleitung in der Aufnahme phase , Erstberatungsgespräch) und wird umgesetzt sicherstellen	
TP 2.1. c)	Darstellung der Einrichtung und der Angebotsstruktur einschl. Preise ist sichergestellten	
TP 2.1. d)	Ausreichende Hilfestellungen zur Eingewöhnung in die Tagespflege sind sichergestellten (z. B. Bezugspersonen, Orientierungshilfen) einschließlich Auswertung der Integrationsphase mit dem Tagespflegegast nach 86 Wochen	
TP 2.1. e)	Abschluss des Tagespflege ver trages wird sichergestellten und Zusammenstellung/ Sammlung relevanter Dokumente wird (z. B. Vorsorge, richterl. Genehmigungen) mit Vertragsabschluss angefordert	
TP 2.1. f)	Regelungen für kurzfristige Aufnahmen sind sichergestellten	

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.2. Pflegeprozess		
TP 2.2. a)	<p>Pflege- und Betreuungsprozess und Pflegeprozess sind unter Verantwortung der Pflegefachkraft und unter Beteiligung des für die soziale Betreuung Zuständigen sowie des Pflegebedürftigen und der Angehörigen/Bezugspersonen- und Zugehörigen bzw. der*des gesetzlichen Betreuer*in/des Betreuers je nach Aufenthaltsdauer angemessen und vor dem Hintergrund folgender Aspekte sichergestellt</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) - Formulierung von (Regel-) Maßnahmen (Maßnahmenplanung) - Pflegebericht (Intervention/Durchführung Verlauf) - und Evaluation 	
TP 2.2. b)	Beteiligung der Tagespflegegäste, relevanten Bezugspersonen und/oder gesetzlichen Betreuer*in/ Betreuer im Rahmen der Pflege- und Betreuungsplanung ist sicher gestellt	
TP 2.2. c)	Systematische Vorgehensweise im Umgang mit herausforderndem Verhalten von Tagespflegegästen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen ist sicher gestellt (Beobachtung, Analyse, Interventionsplanung und Auswertung)	
TP 2.2. d)	Leitlinien zum Umgang mit freiheitseinschränkenden Maßnahmen sind festgelegt und werden umgesetzt	
TP 2.2. e)	Betreuung und Pflege wird auf der Basis des jeweils anerkannten Standes der pflegewissenschaftlichen Erkenntnisse (einschl. der Expertenstandards des DNQP und insbesondere der Expertenstandards nach §113a SGB XI) durchgeföhrt	

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



Bundesverband e.V.

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

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

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

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



Bundesverband e.V.

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
TP 2.5. c)	Planungssicherheit ist durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Notfallvertretungen) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden hergestellt	
TP 2.5. d)	Einsatz der Mitarbeitenden ist entsprechend ihrer fachlichen Qualifikation sicher gestellt	
TP 2.5. e)	Fachliche Anleitung und Überprüfung grundpflegerischer und delegierter Leistungen von Pflegehilfskräften wird durch Pflegefachkräfte gewährleistet	
TP 2.5. f)	Reibungsloser ist Fluss aller Informationen, die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind, ist interdisziplinär unter Einbeziehung aller interdisziplinären Schnittstellen sicher gestellt (bezogene Informationen, organisatorische, strukturbezogene Informationen)	
TP 2.5. g)	Effiziente Arbeitsabläufe sind sicher gestellt	
TP 2.5. h)	Einhaltung der Regeln der Hygiene (z. B. Hygieneplan / Hygienebeauftragte, Hygieneteam) ist sicher gestellt	
TP 2.5. i)	Notfallpläne sind für gästebezogene Notfallsituationen erstellt	
TP 2.5. j)	Regelung zur Beförderung der Tagespflegegäste sind festgelegt	
TP 2.5. k)	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 - Vorgehensweise in Notfallsituationen - Einführung in das QM-System - Einführung in die hygienischen Grundlagen - Einführung in den Arbeitsschutz 	
TP 2.5. l)	Schnittstellen zwischen den Arbeitsbereichen sind beschrieben	

Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen – graue Markierung

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

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.6. Umgang mit Medikamenten		
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	
2.7. Umgang mit Medizinprodukten		
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	
3 Hauswirtschaft und Hauservice		
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	
3.1. Speise- und Getränkeversorgung		
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****



Bundesverband e.V.

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

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



Bundesverband e.V.

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: - Vermittlung des Leitbildes - Einweisung in spezifische Dokumentationsaufgaben - Einführung in die QM-Verfahren - Einführung in die hygienischen Grundlagen - Einführung in den Arbeitsschutz	
TP 3.5. e)	Interne Informationsfluss ist sichergestellt	
TP 3.5. f)	Notfallpläne für personelle und technisch-organisatorische Ausfälle sind festgelegt	
4.	Beendigung des Pflege- und Betreuungsauftrages	
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	
5.	Interne Überprüfung	
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 Systematische Ermittlung der Zufriedenheit mit den Leistungen der Tagespflege ist sichergestellt	
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**



Bundesverband e.V.

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

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



Bundesverband e.V.

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 sind beschrieben (Bevölkerung, Vereine, AWO-Ortsvereine und Gruppen, Religionsgemeinschaften, Selbsthilfegruppen, Seniorenbeiräte, Seniorenbüros u.a.) und der notwendige Informationsfluss gesichert	
TP 9. c)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer Hilfen und Freiwilligendienste (unter Berücksichtigung von AWO-Angeboten) durch die Mitarbeitenden der Tagespflege ist sicher gestellt	
10. Externe Überprüfungen		
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 ist sicher gestellt	
TP 10. cb)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sicher gestellt	