

**AWO-Norm
Ambulante Pflege**

Stand: 10.06.2016 ~~13.06.2020~~

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbild	
AP 1.1.	<p>Entwicklung eines Leitbildes zur Erbringung der ambulanten Pflege unter Beachtung des Unternehmensleitbildes Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt</p>	
1.2.	Konzeption	
AP 1.2.	<p>Erarbeitung der kKonzeptionellen Grundlagen sind erarbeitet mit mindestens Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambulante häuslicher Pflege und Krankenpflege, und pflegerischen Betreuungsmaßnahmen, Hilfen bei der Haushaltsführung sowie von Angeboten zur Unterstützung im Alltag allgemein beinhaltet u. a. - Pflegesystem und Pflegemodell - Pflegeschwerpunkten sowie für spezielle Zielgruppen, u. a. von Menschen mit geronto-psychiatrischen Erkrankungen (einschl. Demenz in den versch. Stadien), in der Sterbephase (Palliativ Care und Abschiedskultur), mit Migrationshintergrund - Sozialer Betreuung (Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz, Betreuungsleistungen) - Hauswirtschaftlichen Leistungen - Einbindung von freiwilligen und anderen externen Diensten 	
2.	Erbringung der Dienstleistung	
2.1.	Erstkontakt und Akquise	
AP 2.1. a)	<p>Ständige persönliche Erreichbarkeit (24 Std.) des ambulanten Pflegedienstes ist geregelt</p>	
AP 2.1. b)	<p>Personal, das Erstkontakt und Akquise durchführt, muss über Angebote des</p>	

**AWO-Norm
Ambulante Pflege**

Stand: 10.06.2016 ~~13.06.2020~~

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
	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, wird vorgehalten	
2.2.	Aufnahme- und Beratungsgespräch / Erstbesuch	
AP 2.2. a)	Aufnahmegespräch/Erstbesuch durch PDL oder andere geeignete Fachkraft wird durchgeführt und dokumentiert	
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 wird durchgeführt	
AP 2.2. c)	Pflegefachliche Erfassung der Möglichkeiten der aktivierenden ambulanten Pflege und der Notwendigkeit von vorbeugenden Maßnahmen gegen Sekundärerkrankungen wird durchgeführt	
AP 2.2. d)	Information über das Leistungs- und Vergütungssystem und Beratung bei der Auswahl geeigneter Leistungen wird durchgeführt	
AP 2.2. e)	Kalkulation des individuellen ambulanten Pflegeangebotes wird durchgeführt und der*die Pflegebedürftige*r* darüber anhand eines Kostenvoranschlags informiert	
AP 2.2. f)	Zufriedenheitsbefragung des neuen Pflegebedürftigen wird nach angemessenem Zeitraum (Festlegung durch den ambulanten Pflegedienst) durchgeführt	

**AWO-Norm
Ambulante Pflege**

Stand: 10.06.2016 ~~13.06.2020~~

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
AP 2.2. g)	Vertragsmuster wird unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen des Versorgungsvertrages und der Kriterien der Verbraucherberatung genutzt (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 wird sichergestellt und Zusammenstellung / Sammlung relevanter Dokumente (z. B. Vorsorge, gerichtliche Genehmigungen) mit Vertragsabschluss angefordert	
AP 2.2. j)	Vertragsprüfung wird durch verantwortliche Pflegefachkraft durchgeführt und die Weiterleitung der Informationen werden an die Einsatzleitung weitergeleitet	
2.3. Pflege- und Betreuungsprozess Pflegeplanung		
AP 2.3. a)	<p>Pflege- und Betreuungsprozess wird unter Verantwortung der Pflegefachkraft und unter Beteiligung des für die soziale Betreuung Zuständigen sowie des Pflegebedürftigen und der Angehörigen/ Bezugspersonen bzw. der*des gesetzlichen Betreuer*in/ des gesetzlichen Betreuers vor dem Hintergrund folgender Aspekte sichergestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - systematische Informations-sammlung zum Hilfebedarf Gewohnheiten, Fähigkeiten, Pflege und Hilfebeschreibungen aus Sicht des Pflegebedürftigen und der PFK unter Berücksichtigung pflegerelevanter biografischer Daten und individueller Wünsche und Bedürfnisse – auch im Hinblick auf 	

**AWO-Norm
Ambulante Pflege**

Stand: 10.06.2016 ~~13.06.2020~~

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger-QM-Handbuch Bemerkungen
	spezielle Zielgruppen (z. B. Migrant*innen und Migranten, Menschen mit Demenz, Sterbende) - Maßnahmenplanung unter Einbeziehung individueller Besonderheiten/Bedürfnisse und erforderlicher prophylaktischer Maßnahmen innerhalb der vertraglich vereinbarten Leistungen - Pflegebericht (Verlauf) und Evaluation	
AP 2.3. b)	Hinweise zur Pflege im Rahmen der Begutachtung des MDK und anderer Kooperationspartner werden berücksichtigt	
AP 2.3. c)	Fachgerechter Umgang mit freiheitseinschränkenden Maßnahmen ist festgelegt und wird umgesetzt	
2.4. Durchführung		
AP 2.4. a)	Ambulante 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) durchgeführt	
AP 2.4. b)	Leistungen der häuslichen Krankenpflege werden entsprechend vorliegender ärztlicher Verordnung sachgerecht durchgeführt	
AP 2.4. c)	Regelungen zur Qualitätssicherung der Betreuungs Leistungen sind festgelegt	
AP 2.4. d)	Regelungen für hauswirtschaftliche Leistungen sind festgelegt	
AP 2.4. e)	Erarbeitete Standards und Regelungen werden regelmäßig überprüft	
AP 2.4. f)	Privat- und Intimsphäre der Pflegebedürftigen werden gewahrt und der angemessenen Umgang gegenüber den Pflegebedürftigen wird sicherstellen	

**AWO-Norm
Ambulante Pflege**

Stand: 10.06.2016 ~~13.06.2020~~

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
AP 2.4. g)	Verhaltensweisen bei kritischen Situationen sind erarbeitet und festgelegt (insbesondere: Pflegebedürftiger öffnet Tür nicht, Gewalt im Haushalt des Pflegebedürftigen, Suizidgefahr, Sturz, Sicherung der Ersten Hilfe) und regelmäßige Schulungen in Erster Hilfe und Notfällen werden für den Einsatz der Mitarbeitenden in der Häuslichkeit sichergestellt	
2.5. Dokumentation		
AP 2.5. a)	Zeitnahe Dokumentation aller relevanten Abläufe Schritte des Pflege- und Betreuungsprozesses einschließlich Änderungen und Abweichungen unter Anwendung eines einheitlichen definierten Dokumentationssystems ist sichergestellt	
AP 2.5. b)	Einheitliches, definiertes Dokumentationssystem wird angewendet	
AP 2.5. c)	Aufbewahrung der Pflegedokumentation beim Pflegebedürftigen ist geregelt	
AP 2.5. d)	Führung einer aktuellen Handzeichenliste ist sichergestellt	
2.6. Interne Überprüfung		
AP 2.6. a)	Regelmäßige Überprüfung der ordnungsgemäßen Führung der Pflegedokumentation durch verantwortliche geeignete*n Pflegefachkraft Mitarbeiter*innen ist sichergestellt, vor allem auch in Hinsicht auf die Abrechnungsprüfung bzw. relevanter Sachverhalte für die Abrechnungsprüfung	
AP 2.6. b)	Durchführung regelmäßiger Pflegevisiten (Rhythmusfestlegung durch den ambulanten Pflegedienst) durch die verantwortliche Pflegefachkraft o.a. geeigneter Personen ist sichergestellt	

**AWO-Norm
Ambulante Pflege**

Stand: 10.06.2016 ~~13.06.2020~~

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger-QM-Handbuch Bemerkungen
AP 2.6. c)	Ergebnisqualität (insb. körperlicher Zustand) wird im Rahmen der Pflegevisite geprüft und dokumentiert	
2.7. Beratungsleistungen		
AP 2.7.	Regelung zur Durchführung und zum Fachkräfte-Einsatz zum Beratungseinsatz nach § 37 Abs. 3 SGB XI ist festgelegt und wird durchgeführt	
2.8. Arbeitsorganisation der ambulanten Pflege und Betreuung		
AP 2.8. a)	Pflegerischen Notdienst über 24-Stunden pro Tag ist sichergestellt	
AP 2.8. b)	Dienstplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert an den Bedürfnissen der Pflegebedürftigen in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchgeführt, soweit es den betrieblichen Belangen nicht entgegensteht	
AP 2.8. c)	Planungssicherheit durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Ausfallmanagement) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden ist hergestellt	
AP 2.8. d)	Bezugspflege und personelle Kontinuität ist sichergestellt	
AP 2.8. e)	Dienst- und Einsatzplanung wird unter Verantwortung der verantwortlichen Pflegefachkraft unter Berücksichtigung von Wünschen der Pflegebedürftigen sichergestellt	
AP 2.8. f)	Einsatz der Mitarbeitenden wird entsprechend ihrer fachlichen Qualifikation sichergestellt	
AP 2.8. g)	Fachliche Anleitung und Überprüfung grundpflegerischer körperbezogener Pflegemaßnahmen und delegierter Leistungen wird durch entsprechende Pflegefachkräfte gewährleistet	

**AWO-Norm
Ambulante Pflege**

Stand: 10.06.2016 ~~13.06.2020~~

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen
 2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
AP 2.8. h)	Reibungslosen Fluss aller Informationen, die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind interdisziplinär unter Einbeziehung aller Schnittstellen ist sichergestellt (pflegebedürftig bezogene, organisatorische, strukturbezogene Informationen)	
AP 2.8. i)	Regelmäßige fallbezogene Besprechungen werden durchgeführt und dokumentiert	
AP 2.8. j)	Einhaltung der Regeln der Hygiene wird sichergestellt	
AP 2.8. k)	Im Einarbeitungsverfahren für neue Mitarbeitende ist mindestens zu berücksichtigen <ul style="list-style-type: none"> - Vermittlung von Leitbild und Konzept des ambulanten Pflegedienstes - Einweisung in die Führung der Pflegedokumentation - Vorgehensweisen in Notfallsituationen - Einführung in das QM-Verfahren - Einführung in die hygienischen Grundlagen - Einführung in den Arbeitsschutz 	
AP 2.8. l)	Sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge und Prüfmittel ist sichergestellt	
AP 2.8. m)	Einhaltung der gesetzlichen Arbeitszeitregelungen und Umsetzung einer arbeitnehmerfreundlichen Arbeitsgestaltung ist sichergestellt	
2.9.	Begleitende Maßnahmen bei der Begutachtung / Feststellung der Pflegebedürftigkeit Einstufung durch den MDK	
AP 2.9. a)	Begleitung der MDK-Begutachtung durch eine qualifizierte Fachkraft mit Kenntnissen in Inhalt und Anwendung der Begutachtungsrichtlinien wird ermöglicht	
AP 2.9. b)	Fachliche und organisatorische Vor- und Nachbereitungsmaßnahmen sind sichergestellt	

**AWO-Norm
Ambulante Pflege**

Stand: 10.06.2016 ~~13.06.2020~~

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
2.10. Umgang mit Medikamenten		
AP 2.10.	Verfahren ist festgelegt, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt, sofern als Leistung vereinbart	
2.11. Umgang mit Medizinprodukten		
AP 2.11. a)	Verfahren zum Umgang mit pflegerischen Hilfsmitteln und Pflegekoffer ist festgelegt (Bestellung, Lagerung, Anwendung)	
AP 2.11. b)	Verfahren zur Umsetzung der Medizinproduktebetreiber-Verordnung ist erstellt und deren Umsetzung wird sichergestellt	
3. Interne Überprüfung		
AP 3. a)	System für Pflegecontrolling ist festgelegt	
AP 3. b)	Regelmäßige Auswertung der Pflegevisiten-Ergebnisse durch die verantwortliche Pflegefachkraft ist sichergestellt	
AP 3. c)	Regelmäßige Überprüfung des Umgangs mit Medikamenten für solche Medikamente, die in dem ambulanten Pflegedienst/ ambulant betreuten Wohnform gelagert werden, ist sichergestellt	
AP 3. d)	Ergebnisse und insbesondere Abweichungen aus anderen Qualitätsprüfungen werden berücksichtigt (Audits, MDK/ PKV-Prüfdiensten etc.)	
AP 3. e)	Ergebnisse der Überprüfungen über Messzahlen werden abgebildet und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingespeist	
4. Schutz der Pflegebedürftigen und ihres Eigentums		
AP 4. a)	Mitarbeitende sind zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des Pflegebedürftigen verpflichtet	

**AWO-Norm
Ambulante Pflege**

Stand: 10.06.2016 ~~13.06.2020~~

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
AP 4. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum des Pflegebedürftigen vor Verlust, Missbrauch und Beschädigung ist festgelegt	
AP 4. c)	Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt und bekannt machen	
AP 4. d)	Nachlassverfahren ist beschrieben (einschließlich aller verwaltungstechnischer Maßnahmen) - soweit zutreffend	
5. Kooperation und Vernetzung		
AP 5. a)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer Hilfen und freiwilliger Dienste (unter besonderer Berücksichtigung von AWO-Angeboten) durch die Mitarbeitenden des Pflegedienstes wird sichergestellt	
AP 5. b)	Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern ist beschreiben , insbesondere in ambulant betreuten WGs sowie mit niedergelassenen Ärzten, Krankenhäusern und teilstationären Angeboten, Hospizen und Hospizdiensten, Apotheken, Leistungsträgern und Ausbildungsstätten	
6. Verwaltung		
AP 6. a)	Verfahren zur Leistungsabrechnung ist festgelegt , das insbesondere beinhaltet: <ul style="list-style-type: none"> - Überprüfung der Leistungsnachweise - Zeitnahe Vorlage der Leistungsnachweise zur Abrechnung - Beschreibung der Schnittstelle zum Finanzmanagement 	
AP 6. b)	Leistungsabrechnung wird zeitnah und transparent durchgeführt	
AP 6. c)	Ordnungsgemäße Verwaltung des Barbetrages (sofern diese nicht durch Angehörige/ Betreuer erfolgt) ist sichergestellt - soweit zutreffend	
7. Externe Überprüfungen		

**AWO-Norm
Ambulante Pflege**

Stand: ~~10.06.2016~~ 13.06.2020

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen**

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
AP 7. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt ist sichergestellt	
AP 7. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt ist sichergestellt	