

PRÜFLISTE „Ambulante Pflege“

zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Ambulante Pflege	April 2025	6.0	

1. Grundlagen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
1.1. Leitbild		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird die Leitbildorientierung der Geschäftsstelle, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt, regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt?	☐	☐	☐	☐	☐
1.2. Konzeption		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Sind konzeptionelle Grundlagen mit mindestens Aussagen zu - häuslicher Pflege und Krankenpflege, pflegerischen Betreuungsmaßnahmen, Hilfen bei der Haushaltsführung sowie von Angeboten zur Unterstützung im Alltag - Pflegesystem und Pflegemodell - Pflegeschwerpunkten sowie für spezielle Zielgruppen, u. a. von Menschen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen (einschl. Demenz in den versch. Stadien), in der Sterbephase (Palliativ Care und Abschiedskultur), mit Migrationshintergrund - Einbindung von freiwilligen und anderen externen Diensten erarbeitet?	☐	☐	☐	☐	☐
2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
2.1. Erstkontakt und Akquise		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die ständige Erreichbarkeit (24 Std.) des ambulanten Pflegedienstes geregelt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird sichergestellt, dass das Personal, das den Erstkontakt und die Akquise durchführt, über Angebote des ambulanten Pflegedienstes und andere pflegerische Angebote des Trägerverbandes informieren kann und Kenntnis der regionalen Angebotsstrukturen hat?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird geeignetes Informationsmaterial, aus dem die Angebotsstruktur und eine Preisübersicht des ambulanten Pflegedienstes erkennbar sind, vorgehalten?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Ambulante Pflege	April 2025	6.0	

2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
2.2. Aufnahme- und Beratungsgespräch / Erstbesuch		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird das Aufnahmegespräch/ der Erstbesuch durch eine PDL oder durch eine andere geeignete Fachkraft durchgeführt und dokumentiert?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird eine Erhebung der aktuellen Pflegesituation des pflegebedürftigen Menschen, des pflegerelevanten Umfelds aus Sicht der Pflegebedürftigen unter Einbeziehung deren Angehöriger/ Bezugspersonen/ gesetzlicher Betreuer*in durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird eine pflegefachliche Erfassung der Möglichkeiten der aktivierenden ambulanten Pflege und der Notwendigkeit von vorbeugenden Maßnahmen gegen Sekundärerkrankungen durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Wird über das Leistungs- und Vergütungssystem und Beratung bei der Auswahl geeigneter Leistungen informiert?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Wird die Kalkulation des individuellen ambulanten Pflegeangebotes durchgeführt und der*die Pflegebedürftige anhand eines Kostenvoranschlags darüber informiert?	☐	☐	☐	☐	☐
F	Wird eine Zufriedenheitsbefragung des*der neuen Pflegebedürftigen nach angemessenem Zeitraum (Festlegung durch den ambulanten Pflegedienst) durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐
G	Wird ein Vertragsmuster unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen des Versorgungsvertrages und der Kriterien der Verbraucherberatung genutzt? (s. auch AWO-Norm F+O, 1.4 Anforderungen der Kund*innen)	☐	☐	☐	☐	☐
H	Sind Vertragsanlagen: Leistungskatalog (einschl. Vergütungen), Vereinbarung zur Überlassung des Wohnungsschlüssels (soweit zutreffend) und anderen Eigentums des*der Pflegebedürftigen beigelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
I	Wird der Abschluss des Pflegevertrages sichergestellt und die Zusammenstellung / Sammlung relevanter Dokumente (z.B. Vorsorge, gerichtliche Genehmigungen) mit Vertragsabschluss angefordert?	☐	☐	☐	☐	☐
J	Wird die Vertragsprüfung durch eine verantwortliche Pflegefachkraft durchgeführt und die Informationen an die Einsatzleitung weitergeleitet?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Ambulante Pflege	April 2025	6.0	

2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
2.3. Pflege- und Betreuungsprozess Pflegeplanung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird der Pflege- und Betreuungsprozess unter Verantwortung der Pflegefachkraft und unter Beteiligung des für die soziale Betreuung Zuständigen sowie des*der Pflegebedürftigen und der Angehörigen/ Bezugspersonen bzw. der*des gesetzlichen Betreuer*in vor dem Hintergrund folgender Aspekte - systematische Informationssammlung zum Hilfebedarf aus Sicht des*der Pflegebedürftigen und der PFK unter Berücksichtigung pflegerelevanter biografischer Daten und individueller Wünsche und Bedürfnisse – auch im Hinblick auf spezielle Zielgruppen (z. B. Migrant*innen, Menschen mit Demenz, Sterbende) - Maßnahmenplanung unter Einbeziehung individueller Besonderheiten/Bedürfnisse und erforderlicher prophylaktischer Maßnahmen innerhalb der vertraglich vereinbarten Leistungen - Pflegebericht (Verlauf) und Evaluation sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Hinweise zur Pflege im Rahmen der Begutachtung des MD und anderer Kooperationspartner berücksichtigt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird der fachgerechte Umgang mit freiheitseinschränkenden Maßnahmen festgelegt und umgesetzt?	☐	☐	☐	☐	☐
2.4. Durchführung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird die ambulante Pflege auf der Basis des jeweils anerkannten Standes der pflegewissenschaftlichen Erkenntnisse (einschl. der Expertenstandards des DNQP und insbesondere der Expertenstandards nach §113a SGB XI) durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Leistungen der häuslichen Krankenpflege entsprechend vorliegender ärztlicher Verordnung sachgerecht durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Sind Regelungen zur Qualitätssicherung der Leistungen festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Sind Regelungen für hauswirtschaftliche Leistungen festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Werden erarbeitete Standards und Regelungen regelmäßig überprüft?	☐	☐	☐	☐	☐
F	Wird die Privat- und Intimsphäre der Pflegebedürftigen gewahrt und der angemessene Umgang gegenüber den Pflegebedürftigen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Ambulante Pflege	April 2025	6.0	

2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
2.4. Durchführung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
G	Sind Verhaltensweisen bei kritischen Situationen erarbeitet und festgelegt (insbesondere: Pflegebedürftige*r öffnet Tür nicht, Gewalt im Haushalt des*der Pflegebedürftigen, Suizidgefahr, Sturz, Sicherung der Ersten Hilfe) und sind regelmäßige Schulungen in Erste-Hilfe und Notfällen für den Einsatz der Mitarbeitenden in der Häuslichkeit sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
2.5. Dokumentation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird eine zeitnahe Dokumentation aller relevanten Schritte des Pflege- und Betreuungsprozesses einschließlich Änderungen und Abweichungen unter Anwendung eines einheitlichen Dokumentationssystems sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird ein einheitliches, definiertes Dokumentationssystem angewendet?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird die Aufbewahrung der Pflegedokumentation beim Pflegebedürftigen geregelt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Wird die Führung einer aktuellen Handzeichenliste sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
2.6. Interne Überprüfung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird eine regelmäßige Überprüfung der ordnungsgemäßen Führung der Pflegedokumentation durch geeignete Mitarbeitende sichergestellt, vor allem auch in Hinsicht auf die Abrechnungsprüfung bzw. relevanter Sachverhalte für die Abrechnungsprüfung?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird die Durchführung regelmäßiger Pflegevisiten (Rhythmusfestlegung durch den ambulanten Pflegedienst) durch die verantwortliche Pflegefachkraft o.a. geeigneter Personen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird die Ergebnisqualität (insb. körperlicher Zustand) im Rahmen der Pflegevisite geprüft und dokumentiert?	☐	☐	☐	☐	☐
2.7. Beratungsleistungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Werden Regelungen zur Durchführung und zum Fachkräfteeinsatz zum Beratungseinsatz nach § 37 Abs. 3 SGB XI festgelegt und durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Ambulante Pflege	April 2025	6.0	

2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
2.8. Arbeitsorganisation der ambulanten Pflege und Betreuung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird der pflegerische Notdienst über 24-Stunden pro Tag sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Dienstplanungen regelmäßig und bedarfsorientiert an den Bedürfnissen der Pflegebedürftigen in Abstimmung mit den Mitarbeitenden durchgeführt, soweit es den betrieblichen Belangen nicht entgegensteht?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird eine Planungssicherheit durch langfristige Rahmenpläne (Urlaub, Fortbildung, Ausfallmanagement) in Abstimmung mit den Mitarbeitenden hergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Wird Bezugspflege und personelle Kontinuität sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Werden Dienst- und Einsatzplanung unter Verantwortung der verantwortlichen Pflegefachkraft unter Berücksichtigung von Wünschen der Pflegebedürftigen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
F	Wird der Einsatz der Mitarbeitenden entsprechend ihrer fachlichen Qualifikation sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
G	Wird die fachliche Anleitung und Überprüfung körperbezogener Pflegemaßnahmen und delegierter Leistungen durch entsprechende Pflegefachkräfte gewährleistet?	☐	☐	☐	☐	☐
H	Ist der reibungslose Fluss aller Informationen, die zur Erfüllung des gemeinsamen Arbeitsauftrages erforderlich sind, unter Einbeziehung aller interdisziplinär Schnittstellen sichergestellt (pflegebezogene, organisatorische, strukturbezogene Informationen)?	☐	☐	☐	☐	☐
I	Werden fallbezogene Besprechungen durchgeführt und dokumentiert?	☐	☐	☐	☐	☐
J	Wird die Einhaltung der Hygiene-Regeln sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
K	Wird im Einarbeitungsverfahren für neue Mitarbeitende mindestens - 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 berücksichtigt?	☐	☐	☐	☐	☐
L	Wird die sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge und Prüfmittel sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
M	Wird die Einhaltung der gesetzlichen Arbeitszeitregelungen und Umsetzung einer arbeitnehmer*innenfreundlichen Arbeitsgestaltung sichergestellt?					

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Ambulante Pflege	April 2025	6.0	

2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
2.9. Begleitende Maßnahmen bei der Begutachtung / Feststellung der Pflegebedürftigkeit		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird eine Begleitung der MD-Begutachtung durch eine qualifizierte Fachkraft mit Kenntnissen in Inhalt und Anwendung der Begutachtungsrichtlinien ermöglicht?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden fachliche und organisatorische Vor- und Nachbereitungsmaßnahmen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
2.10. Umgang mit Medikamenten		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Ist ein Verfahren festgelegt, welches Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt, sofern als Leistung vereinbart?	☐	☐	☐	☐	☐
2.11. Umgang mit Medizinprodukten		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird ein Verfahren zum Umgang mit pflegerischen Hilfsmitteln und Pflegekoffer festgelegt (Bestellung, Lagerung, Anwendung)?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird ein Verfahren zur Umsetzung der Medizinproduktebetreiber-Verordnung erstellt und deren Umsetzung sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
3. Interne Überprüfung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
3. Interne Überprüfung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist ein System für Pflegecontrolling festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird die regelmäßige Auswertung der Pflegevisiten-Ergebnisse durch die verantwortliche Pflegefachkraft sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird die regelmäßige Überprüfung des Umgangs mit Medikamenten für solche Medikamente, die in dem ambulanten Pflegedienst/ der ambulant betreuten Wohnform gelagert werden, sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Werden Ergebnisse und insbesondere Abweichungen aus anderen Qualitätsprüfungen berücksichtigt (Audits, MD/PKV-Prüfdiensten etc.)?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Werden Ergebnisse der Überprüfungen über Messzahlen abgebildet und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess eingespeist?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Ambulante Pflege	April 2025	6.0	

4. Schutz der Pflegebedürftigen und ihres Eigentums		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
4. Schutz der Pflegebedürftigen und ihres Eigentums		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum des*der Pflegebedürftigen verpflichtet?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum des*der Pflegebedürftigen vor Verlust, Missbrauch und Beschädigung festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird das Verfahren zur Schadensregulierung festgelegt und bekannt gemacht?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Ist das Nachlassverfahren beschrieben (einschließlich aller verwaltungstechnischer Maßnahmen) - soweit zutreffend?	☐	☐	☐	☐	☐
5. Kooperation und Vernetzung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
5. Kooperation und Vernetzung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird die Möglichkeit einer Vermittlung anderer Hilfen und freiwilliger Dienste (unter besonderer Berücksichtigung von AWO-Angeboten) durch die Mitarbeitenden des Pflegedienstes sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern beschrieben, insbesondere in ambulant betreuten WG's sowie mit niedergelassenen Ärzt*innen, Krankenhäusern und teilstationären Angeboten, Hospizen und Hospizdiensten, Apotheken, Leistungsträgern und Ausbildungsstätten?	☐	☐	☐	☐	☐
6. Verwaltung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
6. Verwaltung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist ein Verfahren zur Leistungsabrechnung festgelegt, das insbesondere beinhaltet: - Überprüfung der Leistungsnachweise - zeitnahe Vorlage der Leistungsnachweise zur Abrechnung - Beschreibung der Schnittstelle zum Finanzmanagement	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird die Leistungsabrechnung zeitnah und transparent durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird die ordnungsgemäße Verwaltung des Barbetrages (sofern diese nicht durch Angehörige/ Betreuer*in erfolgt) sichergestellt - soweit zutreffend?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Ambulante Pflege	April 2025	6.0	

7. Externe Überprüfungen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
7. Externe Überprüfungen		<i>Nein</i>	<i>Ja</i>	<i>nicht nachweisbar</i>	<i>Verbesserungspotential</i>	<i>voll nachweisbar</i>
Ansatzpunkte sind:						
A	<i>Wird eine systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sichergestellt?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
B	<i>Werden Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt?</i>	☐	☐	☐	☐	☐