



Bezirksverband
Unterfranken e.V.

Konzept: Eingestreuete Tagespflege

Haus der Senioren
Winterseitenweg 3
97340 Marktbreit
Telefon 09332 406 0
Telefax 09332 406 100
Email: haus-der-senioren@awo-unterfranken.de
Internet: www.awo-unterfranken.de



Konzept Eingestreuete Tagespflege

Inhaltsverzeichnis

1. Ziel der Tagespflege	3
2. Personenkreis	3
2.1. Ausschlüsse	3
3. Ziel der Leistung	3
3.1. Ziel der Hilfestellung	3
4. Art, Inhalt und Umfang der Gesamtleistung	4
4.1. Konkretere Beschreibung der Leistungen	5
5. Standort und Ausstattung	7
6. Organisation der Betreuung der Tagesgäste	7
7. Personal	8
8. Pflegeprozessplanung und Pflegedokumentation, Betreuungsplanung und – dokumentation	9
9. Interne Qualitätssicherung	10
10. Externe Qualitätssicherung	11

Haus der Senioren	QMH	Konzept		Konzept Eingestreuete Tagespflege	
Erstellt	Geprüft	Freigabe	Version	Datum	Seite
Mailhamer	Beuschel	Mailhamer	8.0	11.02.2016	Seite 2 von 11



Konzept Eingestrente Tagespflege

1. Ziel der Tagespflege

Mit der eingestrenten Tagespflege wollen wir die Angehörigen der zu pflegenden Personen entlasten und soweit unterstützen, dass sie – ohne dauerhafte Überforderung – ihrer Versorgungsaufgabe nachkommen können. Die Pflegebedürftigen können damit in ihrer gewohnten Häuslichkeit bleiben.

Darüber hinaus hilft unser Angebot alleinstehenden älteren und hilfsbedürftigen Menschen wieder in Gesellschaft zu kommen und vielfältige Anregungen (geistig und körperlich) zu erleben.

2. Personenkreis

Die Tagespflege richtet sich an

- hilfsbedürftige Senioren, die tagsüber Betreuung und Versorgung benötigen, jedoch weiter in ihrer gewohnten häuslichen Umgebung leben möchten;
- Senioren, die Hilfe bei der Tagesstrukturierung benötigen;
- Senioren, die sich in besonderen Krisensituationen befinden und dadurch deren selbständige Lebensführung zeitweise eingeschränkt ist;
- Senioren, die allein leben und am gesellschaftlichen Leben teilhaben wollen.

2.1. Ausschlüsse

Folgende Personen können nicht aufgenommen werden:

- Menschen mit akuter Suchtproblematik
- Menschen bei denen keine selbständige Mobilität besteht (vollständige Immobilität)
- Menschen die ein regressives Verhalten mit Begleiterscheinungen wie Schreien oder Aggressivität aufweisen

3. Ziel der Leistung

Ziel der eingestrenten Tagespflege ist ganz grundsätzlich, ein situatives und flexibles Begleitungs-, Hilfe-, und Unterstützungsangebot auf Zeit zu bieten, das der Grund- und Demenzerkrankung angemessen ist und auf eine Verringerung von krankheitsbedingten Risiken, Stress und Sekundärproblematiken abzielt.

3.1. Ziel der Hilfestellung

Ziel der Hilfestellungen ist zudem, insbesondere Vereinsamung, Apathie, Depression und Immobilität zu vermeiden und dadurch einer Verschlechterung der Pflegebedürftigkeit vorzubeugen, beziehungsweise die bestehende Pflegebedürftigkeit zu mindern.

Haus der Senioren	QMH	Konzept		Konzept Eingestrente Tagespflege	
Erstellt	Geprüft	Freigabe	Version	Datum	Seite
Mailhamer	Beuschel	Mailhamer	8.0	11.02.2016	Seite 3 von 11



Konzept Eingestrente Tagespflege

In diesem Sinne dienen Hilfen bei der persönlichen Lebensführung der Orientierung zu Zeit, zum Ort, zur Person, der Gestaltung des persönlichen Alltags und einem Leben in der Gemeinschaft, der Bewältigung von Lebenskrisen und der Unterstützung bei der Erledigung persönlicher Angelegenheiten.

Die Tagesgäste nehmen am Leben des jeweiligen Wohnbereiches teil. Die Angebote der sozialen Betreuung und die tagesstrukturierenden Maßnahmen erfolgen sowohl für die Bewohner des Hauses als auch für die Tagesgäste

- Einzelbetreuung: Tageszeitung lesen, Spaziergang, Wohlfühlbad, Kochen, Backen
- Wochenprogramm: z.B. Aktivierungsrunde mit Musik, Bewegung, Spiele; Brettspiele, Spaziergänge, Besorgungen, Einkaufsfahrten, Kartenspiele, Bewegungsspiele; gemütliche Kaffeerunde mit Singen, Spielen, Erzählen
- Monatliche Veranstaltungen: Gottesdienste (katholisch und evangelisch), Rosenkranz, Gesprächskreis, Kino mit Kaffee und Kuchen, Hundebesuch
- Kulturveranstaltungen: Faschingsball, Maibaum aufstellen, Muttertagsfeier, Sommerfest, Weinfest, Erntedank, italienischer Nachmittag, Adventmarkt, Weihnachtsfeier, Wellness-Tage, Modenschau mit Kleiderkauf, Tanztee.

Ein Aktivitäten- und Veranstaltungsplan steht in der Einrichtung immer aktuell für alle Gäste, Besucher und andere Bewohner sichtbar und lesbar zur Verfügung.

4. Art, Inhalt und Umfang der Gesamtleistung

Grundpflege

Ausgehend von der Annahme, dass der überwiegende Teil der Tagesgäste bereits einer Pflegestufe (I –III) zugeordnet ist, wurde die Grundpflege von dem jeweiligen ambulanten Pflegedienst bzw. von Angehörigen vor Beginn der Tagesbetreuung erbracht. Die Leistungen für die Tagesgäste im Bereich der Grundpflege beinhalten in der Regel nur Leistungen, die im Anschluss an die Grundpflege anfallen. (Kontinenztraining, Wechsel von Inkontinenzprodukten, Regelversorgung nach dem Toilettengang).

Behandlungspflege

Auch bei der Behandlungspflege wird vorausgesetzt, dass der Tagesgast die notwendige Versorgung grundsätzlich durch den ambulanten Pflegedienst erhalten hat. Die Verabreichung der Medikamente erfolgt gemäß der ärztlichen Anordnung. Die Medikamente werden vom Tagesgast bereits dosiert mitgebracht und nur die Verabreichung wird durch die Einrichtung überwacht, bzw. durchgeführt und dokumentiert.

Psychosoziale Betreuung

Durch Leistungen der sozialen Betreuung gestaltet die Einrichtung für die Tagespflegegäste mit eingeschränkter Alltagskompetenz einen Lebensraum, der ihnen die Führung eines selbständigen und selbstbestimmten Lebens ermöglicht, sowie zur Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft innerhalb und auch außerhalb der Einrichtung beiträgt. Der Hilfebedarf bei

Haus der Senioren	QMH	Konzept		Konzept Eingestrente Tagespflege	
Erstellt	Geprüft	Freigabe	Version	Datum	Seite
Mailhamer	Beuschel	Mailhamer	8.0	11.02.2016	Seite 4 von 11



Konzept Eingestrente Tagespflege

der persönlichen Lebensführung und bei der Gestaltung des Alltages nach eigenen Vorstellungen soll durch die Leistungen der sozialen Betreuung ausgeglichen werden, soweit dies nicht durch das soziale Umfeld (z.B. Angehörige und Betreuer) geschehen kann.

Dokumentation

Für den Tagesgast wird eine Dokumentationsmappe angelegt. Auf Basis des Erstgesprächs wird eine Betreuungs- und Beschäftigungsplanung erstellt und regelmäßig überprüft und den aktuellen Bedürfnissen angepasst. Die durchgeführten Maßnahmen der „ergänzenden Grundpflege“, der „ergänzenden Behandlungspflege“ und der Betreuung werden dokumentiert.

Hilfsmittelversorgung

Hier gelten die Regelungen zur Hilfsmittelversorgung im vollstationären Bereich.

4.1. Konkretere Beschreibung der Leistungen

Bewegen

Die Tagespflegegäste erhalten Unterstützung zum Erhalt ihrer Bewegungsfähigkeit. Zur Vermeidung von Stürzen und Verletzungen werden sie fachlich beobachtet und erhalten bei Bedarf individuelle Hilfen zum Schutz vor Verletzungen. Ein Bewegungsprogramm mit Elementen wie Bewegen zur Musik, Sitzgymnastik und Sitztanz wird regelmäßig angeboten oder situativ eingesetzt.

Sich pflegen

Körperpflege orientiert sich vorrangig an den Zielen Wohlbefinden, Wohlfühlen, Erfrischung und Entspannung. Sie wird den ganzen Tag über angeboten. Damit werden Stress und Hektik für alle Beteiligten vermieden.

Atmen

Angenehme Gerüche (Aromapflege/heimatliche Küchendüfte), frische Luft und Bewegung im Freien senken die Aggressivität und sorgen für eine positive Stimmung. Das Pflegepersonal belüftet den Wohnbereich regelmäßig und vermeidet negative Gerüche.

Sich kleiden

Die Tagespflegegäste erhalten bei Bedarf Hilfestellung beim An- und Auskleiden in individuell angemessener Weise.

Ausscheiden

Die Tagespflegegäste erhalten diskrete Hilfe bei den Ausscheidungen, sowie eine Versorgung mit angemessenen Materialien und Hilfsmitteln. Auf individuelle Gewohnheiten wird geachtet. Die Toilettengänge werden darauf abgestimmt.

Haus der Senioren	QMH	Konzept		Konzept Eingestrente Tagespflege	
Erstellt	Geprüft	Freigabe	Version	Datum	Seite
Mailhamer	Beuschel	Mailhamer	8.0	11.02.2016	Seite 5 von 11



Konzept Eingestreuete Tagespflege

Entspannen

Das pflegetherapeutische Begleitungsangebot ist über eine Tages- und Wochenplanung ersichtlich. Haben einzelne Tagesgäste während des Tages das Bedürfnis nach Schlaf, ist dies selbstverständlich im Gemeinschaftsbereich oder in Rückzugs- oder Ruhezonen möglich.

Kommunizieren

Das Pflegepersonal stellt sich in ihren Kommunikationsangeboten auf die Fähigkeiten der einzelnen Menschen ein. Es gestaltet den Kontakt unter Einsatz sprachbegleitender Motorik und Gestik oder mittels unterstützender Kommunikation.

Den Tag gestalten

Alle Aktivitäten werden zusammen mit den Tagespflegegästen gestaltet. Während des Tages werden sie dazu angeregt, sich mit Alltagsaktivitäten zu beschäftigen. Dabei werden vertraute Rituale entwickelt.

Sich als Mann oder Frau fühlen und verhalten

Kontakte unter den Bewohnern und mit ihren Angehörigen werden unterstützt. Das Pflegepersonal sorgt für Beziehungskontinuität und Zuverlässigkeit.

Sich orientieren

Die Orientierungsfähigkeit der Tagespflegegäste wird durch Zuverlässigkeit und Kontinuität der Bezugspflegerpersonen, Validation, Orientierungshilfen, angemessenes kognitives Training und Selbsterhaltungstherapie, positive Personenarbeit und das Angebot von gleich bleibenden vertrauten Abläufen gefördert.

Essen und Trinken

Das Essensangebot gestaltet sich abwechslungsreich, eiweiß-, kalorien-, vitamin-, kohlehydratreich und appetitlich. Besondere Kostformen und erhöhter Kalorienverbrauch werden berücksichtigt. Die Haupt- und / oder Zwischenmahlzeit wird in unterschiedlichen Formen angeboten. Das Essen findet, soweit es die betroffenen Personen nicht ablehnen, bevorzugt in der Gemeinschaft statt. Schluckstörungen werden bei Bedarf fachlich diagnostiziert, und es werden gezielte Hilfen zur Verbesserung der Schluckfähigkeit eingesetzt. Die Tagespflegegäste erhalten ein Angebot differenzierter Trink- und Esshilfen. Es wird ihnen auch ermöglicht, im Gehen und mit den Fingern zu essen. Verschiedene Getränke stehen ganztägig im Wohnbereich verteilt zur Verfügung.

Für Sicherheit sorgen

Menschen benötigen ein Umfeld, das ihnen ein Höchstmaß an Gestaltungsfreiheit bietet. Aufmerksame Beobachtung hilft, Risiken zu minimieren.

Haus der Senioren	QMH	Konzept		Konzept Eingestreuete Tagespflege	
Erstellt	Geprüft	Freigabe	Version	Datum	Seite
Mailhamer	Beuschel	Mailhamer	8.0	11.02.2016	Seite 6 von 11



Konzept Eingestrente Tagespflege

Ermittlung des Betreuungsbedarfes

Um einen möglichst genauen Betreuungsaufwand zu ermitteln, führt das Erstgespräch die Pflegedienstleitung oder die für die Tagespflegegäste zuständige gerontopsychiatrische Fachkraft. Alle Angehörigen werden gebeten, einen Aufnahmebogen auszufüllen, um biografischen und familiären Hintergrund, medizinische Daten sowie auch einen ersten Überblick über den Pflege- und Betreuungsaufwand zu erhalten. Die Bestimmungen des Datenschutzes, insbesondere § 104 SGB XI, § 35 SGB I und § 67 SGB X werden eingehalten. Wenn die Angehörigen mit den Fragebögen nicht zu Recht kommen, werden diese gemeinsam ausgefüllt, um Informationen bezüglich der bisherigen Tagesstruktur sowie den Vorlieben und Abneigungen zu erhalten. Gemeinsam mit den Angehörigen und der Pflegefachkraft wird eine kundenorientierte Pflegeplanung (nach KOPP) erstellt.

5. Standort und Ausstattung

Räumliche und sächliche Ausstattung

Die Tagespflegegäste nutzen die Gemeinschaftsräume des offenen Wohnbereichs der stationären Pflegeeinrichtung. Das Raumprogramm der stationären Pflegeeinrichtung erfüllt die Voraussetzung gemäß PflWoqG.

Ein Aufenthaltsraum steht den Tagesgästen als Gruppenraum zur Verfügung in dem der überwiegende Teil der Betreuung stattfindet, zusammen mit den Bewohnern des Wohnbereiches.

Garten: Mehrere Sitzmöglichkeiten laden zum Verweilen ein und bieten somit auch Teilhabe am Geschehen im Außenbereich. In einem gesonderten Schrank können die Tagespflegegäste ihre persönlichen Sachen hinterlegen.

Orientierungshilfen

Orientierungshilfen sind u.a. die angebotenen tagesstrukturierenden Maßnahmen. Dazu zählt auch die Teilnahme an Veranstaltungen, die dem Jahresablauf bzw. dem Kirchenjahr angepasst sind. Eine jahreszeitliche Ausgestaltung des Wohnbereiches fördert die Kommunikation und prägt das Tagesgeschehen.

Daneben fördern Raumbeschriftungen die Orientierung und Selbständigkeit in der Einrichtung (Türschilder).

Milieugestaltung

Eine entsprechende Milieugestaltung wird nach den Aspekten der gerontopsychiatrischen Betreuung gewährleistet, da die Einrichtungsgegenstände eine gemütliche, aber auch eine gewisse anregende Atmosphäre vermitteln.

Gegenstände laden dazu ein sie anzufassen, zu betrachten oder damit zu arbeiten (Kissen, Bücher, Stofftiere, Wolle, etc.)

Körbe mit Inhalten zum Betasten, Betrachten und Fühlen stehen im Wohn- und Betreuungsbereich bereit.

Haus der Senioren	QMH	Konzept		Konzept Eingestrente Tagespflege	
Erstellt	Geprüft	Freigabe	Version	Datum	Seite
Mailhamer	Beuschel	Mailhamer	8.0	11.02.2016	Seite 7 von 11



Konzept Eingestrente Tagespflege

Ruhezimmer:

Für den ggf. gewohnten Mittagsschlaf und zur Aufbewahrung persönliche Dinge (Kleidung zum Wechseln, Hilfsmittel, Geldbörse) steht ein eigener Raum im Wohnbereich (Ruhezimmer) zur Verfügung.

6. Organisation der Betreuung der Tagesgäste

Anzahl der Plätze für die eingestrente Tagespflege

Das Haus der Senioren bietet 2 Plätze für Gäste in der eingestrenten Tagespflege, an insgesamt 5 Wochentagen, in Ausnahmefällen, auch an Samstagen sowie Sonn- und Feiertagen.

Zeitlicher Rahmen

Die Tagespflege hat von Montag bis Freitag geöffnet. Die Inanspruchnahme der Tagespflege an Samstagen und Wochenenden ist in Ausnahmefällen möglich. Die Tagespflegegäste können in der Zeit von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr in der Einrichtung betreut werden.

Der Aufenthaltszeitraum kann flexibel gewählt werden:

- ganztags
- halbtags
- einzelne Tage
- täglich

Organisatorisches

Ansprechpartner für das Erstgespräch ist immer die Pflegedienstleitung. Für jeden Tagespflegegast wird eine angepasste Pflegeplanung erstellt.

Umgang mit Planungsabweichungen und Krisen

Bei Planungsabweichungen bedarf es der Auswertung und Reflexion des jeweiligen benötigten Bedarfs des Tagespflegegastes. Ggf. muss ein neues Ziel benannt werden bzw. auch die Maßnahmen für die Zielerreichung geändert werden.

Beförderung

Die Einrichtung stellt die Beförderung der Tagespflegegäste von der Wohnung zur Einrichtung und zurück organisatorisch sicher.

An- und Abmeldung

Um die Integration der Gäste der eingestrenten Tagespflege in die Tagesgestaltung sicherstellen zu können, ist eine verbindliche Anmeldung für die gewünschten Betreuungstage notwendig.

Haus der Senioren	QMH	Konzept		Konzept Eingestrente Tagespflege	
Erstellt	Geprüft	Freigabe	Version	Datum	Seite
Mailhamer	Beuschel	Mailhamer	8.0	11.02.2016	Seite 8 von 11



Konzept Eingestrente Tagespflege

Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt durch die Verwaltung der Einrichtung auf Basis der genehmigten Tagessätze und der Leistungstage eines Monats.

7. Personal

Personalausstattung Betreuung

Auch für die „eingestrenten Tagespflege-Plätze“ sind die gesetzlichen Grundlagen und Vereinbarungen gem. SGB XI, wie die Vereinbarung der Pflegesätze und der damit verbundenen Personalbemessung einzuhalten.

Für die Betreuungszeit von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr erfolgt die Betreuung im offenen Wohnbereich. Die Betreuung erfolgt in diesem Zeitraum durch eine Betreuungsperson (Bezugsperson) die durch eine Fachkraft beraten und begleitet wird.

- 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr: 1 Betreuungsperson für die Tagespflegegäste
- 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr: beratend und begleitend 1 Fachkraft

Ehrenamtliche Mitarbeiter komplettieren das Team.

Personalausstattung Hauswirtschaft, Verwaltung, Technischer Dienst

Für die Bereiche Hauswirtschaft, Verwaltung und Technischer Dienst wird das vorhandene Personal der Einrichtung anteilig eingesetzt.

Personalqualifikation

Die Fachkräfte und die Hilfskraft sind Bestandteil einer funktionierenden Pflegeeinheit und wirken entsprechend zusammen. Die gerontopsychiatrische Fachkraft ist als dauerhafter Bestandteil im Pflegeteam integriert und nimmt ihre Multiplikatorenfunktion bezüglich ihres Fachwissens wahr, um eine adäquate Reaktion der Teammitglieder auf situative Gegebenheiten zu ermöglichen.

Schulungs- und Fortbildungsbedarf der Mitarbeiter

Die Planung der prospektiven Fortbildung liegt in der Verantwortung der Einrichtungsleitung und der Pflegedienstleitung und wird mit der Planung für die stationäre Pflege ausgeführt. Die Fortbildungsplanung ist generell mit den Qualitätsansprüchen des AWO Bezirksverbandes Unterfranken e.V. verbunden. Der Bedarf wird schwerpunktmäßig dem Betreuungsklientel entsprechend ermittelt und festgelegt. Den Mitarbeitern wird ausreichend Fachliteratur zur Verfügung gestellt, damit diese ihr Wissen ständig aktualisieren können. Es finden regelmäßige interne Schulungen der Mitarbeiter statt.

Zuständigkeitsregelungen

Verantwortlich für die Umsetzung des Pflege- und Betreuungskonzeptes sind die Pflegedienstleitung und Betreuungsleitung (Gerontotherapeutin).

Haus der Senioren	QMH	Konzept		Konzept Eingestrente Tagespflege	
Erstellt	Geprüft	Freigabe	Version	Datum	Seite
Mailhamer	Beuschel	Mailhamer	8.0	11.02.2016	Seite 9 von 11



Konzept Eingestrente Tagespflege

Auswirkungen auf die Dienstplangestaltung

Die Dienstplangestaltung ist immer im Zusammenhang mit der Auslastung mit Tagespflegegästen sowie der Belegung im stationären Bereich zu sehen und richtet sich nach den vereinbarten Planstellen. Bei starken Veränderungen in der Belegung oder in den Pflegestufen wird die Einteilung entsprechend angepasst.

Zuständigkeitsregelungen

Verantwortlich für die Umsetzung des Pflegekonzeptes ist die Pflegedienstleitung. Die Organisationsstruktur ist mittels eines Organigramms ersichtlich.

8. Pflegeprozessplanung und Pflegedokumentation, Betreuungsplanung und – dokumentation

Folgende Verfahren und Methoden gewährleisten eine am gerontopsychiatrisch veränderten Tagespflegegast orientierte Prozessplanung:

- Anamnese- und Biographiebogen
- Stammdatenblatt
- Risikoerfassung
- Aktive und individuelle Planung des Pflege- und Beschäftigungsangebotes (KOPP)
- Entscheidung und Festlegung einer Tagesstruktur bzw. eines Betreuungsplanes
- Arztanordnungen
- Pflegebericht
- Überleitungsbogen

Die Regelungen für die stationären Bewohner bezüglich der Dokumentation und ärztlichen Anordnungen werden auch für die Tagespflegegäste angewendet. Die Überprüfung der Pflege (Dokumentation) findet in regelmäßigen Abständen statt.

Die Überprüfung wird von den Pflegefachkräften in Zusammenarbeit mit Helfern und allen an der Pflege und Betreuung beteiligten Personen durchgeführt. Dies geschieht in der Verantwortung der Wohnbereichsleitung.

9. Interne Qualitätssicherung

Teambesprechungen

Jede Übergabebesprechung ist eine Teambesprechung. Auf Grund der geringen zeitlichen Ressourcen im Bereich der Pflege und Betreuung sind Abläufe so strukturiert, dass wenig Reibungsverlust durch unklare Abläufe entsteht. Dadurch kann in der Übergabe die Entwicklung der Betreuung der Bewohner oder Tagespflegegäste intensiv besprochen werden. Somit ist die Übergabebesprechung ausreichend, diese wird ergänzt durch punktuelle Stationsbesprechungen. Inhaltlich werden in der Übergabe alle Punkte besprochen, die den Tagespflegegast betreffen.

Haus der Senioren	QMH	Konzept		Konzept Eingestrente Tagespflege	
Erstellt	Geprüft	Freigabe	Version	Datum	Seite
Mailhamer	Beuschel	Mailhamer	8.0	11.02.2016	Seite 10 von 11



Konzept Eingestrente Tagespflege

Pflegevisiten

Der Umfang und die Häufigkeit der Pflegevisiten werden je nach Bedarf von der Pflegedienstleitung festgelegt.

Überprüfung der Pflegedokumentation auf Aktualität

Die Überprüfung erfolgt analog den stationären Bedingungen spätestens nach zwei Monaten. Bei Bedarf findet eine Überarbeitung früher statt. Diese Überprüfung wird von den Pflegefachkräften gemeinsam mit der Gerontopsychiatrischen Fachkraft und ggf. der Wohnbereichsleitung durchgeführt.

Befragungsaktionen beim Tagespflegegast/ Bewohner/ Angehörige

In der Regel wird zur Ermittlung der Zufriedenheit der kurze Weg über das Pflegepersonal gewählt, das immer den Kontakt zum Angehörigen des Tagespflegegastes hält. Besteht eine Unzufriedenheit wird versucht, diese zu klären oder zu beseitigen. Ein Beschwerdeprotokoll wird dann ausgefüllt, wenn die Unzufriedenheit nicht sofort abzustellen ist und mehrere Stellen der Einrichtung davon betroffen sind.

Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement ist einrichtungsübergreifend geregelt und im QM-Handbuch hinterlegt. Beschwerden werden jederzeit von den Mitarbeitern des Wohnbereichs aufgenommen und an die Pflegedienstleitung und/oder Einrichtungsleitung zur Bearbeitung weitergeleitet.

Qualitätszirkel

Im Rahmen des Qualitätsmanagements finden Qualitätszirkel einrichtungsübergreifend ebenso statt wie interne Zirkel. Darüber hinaus ist jede Dienstbesprechung als solcher zu sehen. Denn überall wo Gegebenheiten, Probleme usw. besprochen werden, findet eine Sicherung der Qualität statt.

10. Externe Qualitätssicherung

Die externe Qualitätssicherung erfolgt durch externe Audits im Rahmen der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008 und den AWO Richtlinien. Ebenfalls wird die Tagespflege durch den MDK (ggf. auch PVK) in regelmäßigen Abständen geprüft.

Haus der Senioren	QMH	Konzept		Konzept Eingestrente Tagespflege	
Erstellt	Geprüft	Freigabe	Version	Datum	Seite
Mailhamer	Beuschel	Mailhamer	8.0	11.02.2016	Seite 11 von 11