

Richtlinien vom 01.10.2016



**für die Gütesiegelverleihung
- vollstationärer Bereich -**

*Richtlinien zur Verleihung eines Gütesiegels durch die
Ombudsperson der StädteRegion Aachen
– vollstationärer Bereich –*

Teil a) Verfahrensregelungen

1. Präambel / Einleitung

Das Leben in einer vollstationären Einrichtung soll für die Bewohner/innen so gestaltet sein, dass ein hohes Maß an Zufriedenheit mit den geänderten Lebensumständen ermöglicht werden **kann**.

Mit den zum 01.01.2004 in Kraft getretenen –und damals erstmalig überarbeiteten– Richtlinien zur Verleihung eines Gütesiegels durch den Ombudsman (heute: Ombudsperson) der StädteRegion Aachen wurde die „besondere Bewohnerorientiertheit“ einer vollstationären Pflegeeinrichtung in den Mittelpunkt der Beurteilung durch die Ombudsperson gestellt. Anhand verschiedener Kriterien, mit welchen die Lebenssituation / der Lebensalltag der BewohnerInnen von verschiedenen Seiten aus beleuchtet werden; stellte die Ombudsperson fest, in welchem Umfang das Haus seinen BewohnerInnen mehr bietet als das, wozu es (gesetzlich) verpflichtet ist.

Der seinerzeit gewählte Ansatz hat sich als richtig herausgestellt und an ihm soll auch festgehalten werden. Dennoch galt es die Richtlinien zu überarbeiten, weil vieles von dem, was sich 2003 als „besonders Bewohnerorientiert“ herausstellen ließ, zwischenzeitlich zum (gesetzlichen) Standard geworden ist. Es war somit erforderlich, neue Anforderungen, neue Maßstäbe, neue Kriterien zu definieren/zu formulieren. Für diese neuen Kriterien haben wir die Oberbegriffe

- A) Mitbestimmung
- B) Serviceleistungen
- C) Wohnen

- D) Freizeit
- E) Essen und Trinken
- F) Begleitung am Lebensende
- G) Hygiene
- H) Interkulturelle Aspekte
- I) Personalfürsorge

gewählt und sie mit entsprechenden Fragestellungen ausgefüllt. Am Ende eines jeden Kriteriums besteht die Möglichkeit **weitere Besonderheiten** des Hauses zum jeweiligen Kriterium darzustellen (dies ist insbesondere dann von Bedeutung, wenn ein anderer Punkt aus dem laufenden Kriterienblock nicht erfüllt werden kann). Unterstützend wäre es, wenn Sie uns zum Abschluss des Kriterienkataloges noch mitteilen, welche Verbesserungen im Sinne der „besonderen Bewohnerorientiertheit“ Sie sich mit Ihrem Team für die Zukunft vorgenommen haben.

Wir werden Ihren Antrag zukünftig mit dem **gesamten Bewohnerbeirat** besprechen und nachhören, wie diese ihren Alltag erleben.

Die Gültigkeit des Gütesiegels haben wir um ein Jahr –von drei auf **vier Jahre**– verlängert, werden uns aber zur „Halbzeit“ vergewissern, dass die Kriterien weiterhin im mindestens gleichen Umfang erfüllt werden, wie zum Zeitpunkt der Antragstellung.

Der Kriterienkatalog ist in **Teil b)** dieser Richtlinien dargestellt.

2. Antragsverfahren

- (1) Die Leitung/Geschäftsführung der Einrichtung beantragt die Verleihung des Gütesiegels bei der **Ombudsperson für die Seniorinnen und Senioren, beim Amt für Altenarbeit der StädteRegion Aachen, Mauerfeldchen 29, 52146 Würselen**. Neben dem schriftlichen Antrag ist der ausgefüllte und verantwortlich unterschriebene Kriterienkatalog einzureichen.
- (2) Nach Antragsingang beteiligt die Ombudsperson folgende Institutionen/Behörden:
 - MdK
 - Servicestelle Hospiz
 - Heimaufsicht und
 - Gesundheitsamt.

Sie vergewissert sich, dass es keine Bedenken –aus der jeweiligen Aufgabenwahrnehmung heraus– gegen eine Gütesiegelverleihung für das Haus gibt. Sollten von einer Seite her Bedenken erhoben werden, wird das weitere Vorgehen untereinander abgestimmt.

Zum Kriterium F) „Begleitung am Lebensende“ holen wir eine (kurze) Stellungnahme der Servicestelle Hospiz ein.

In uns unklaren Antworten fachlicher Art (z.B. Fragen im Zusammenhang mit Demenzerkrankungen) holen wir uns pflegfachlichen Rat bei den MitarbeiterInnen des Amtes für Altenarbeit.

- (3) Weiterhin ist der Ombudsperson Gelegenheit zu geben, anlässlich einer Sitzung des Bewohnerbeirates mit diesem den Antrag auf Verleihung/Wiederverleihung zu besprechen und die Meinung der Mitglieder zu erfragen. Hauptaugenmerk gilt hierbei dem „erlebten Lebensalltag“ der Mitglieder des Bewohnerbeirates.
- (4) Ob die in den Richtlinien verankerten Kriterien von der beantragenden Einrichtung erfüllt werden, obliegt der Prüfung und Entscheidung durch die Ombudsperson. Dies geschieht im Rahmen einer terminierten Abschlussbesprechung vor Ort mit den Verantwortlichen des Hauses. In diesem Abschlussgespräch vergewissert sich die Ombudsperson durch Nachfragen zu verschiedenen Punkten des Kriterienkataloges, wie diese in der Praxis umgesetzt und sie somit im Hause auch „gelebt“ werden. Zu welchen Punkten des Kriterienkatalogs die Ombudsperson nachfragt, wird im Vorfeld nicht bekannt gegeben.
- (6) Nach der Abschlussbesprechung entscheidet die Ombudsperson (in der Regel unmittelbar danach), in welchem Umfang die Kriterien **erfüllt** sind und ob das Gütesiegel verliehen werden kann.

Für jede Frage, die im Kriterienkatalog gestellt wird, gibt es einen Punkt, sofern sie als erfüllt bewertet wird – eine unterschiedliche Gewichtung der Fragen wird nicht vorgenommen–.

Erreicht das Haus 50 Punkte oder mehr (von 55 möglichen) erhält es das Gütesiegel.

Die am Ende eines jeden Kriteriums abgefragte „Besonderheit“ des Hauses (diese Fragen sind **nicht** Bestandteil des durchnummerierten Frageblocks) kann dann gewertet werden, wenn die Beantwortung einer Frage des laufenden Kriteriums nicht zu einem Punkt führte **und** die geschilderte Besonderheit tatsächlich auch eine ist.

- (7) Das Gütesiegel wird durch eine entsprechende Urkunde, welche das Gütesiegel-Logo enthält, verliehen. Auf Wunsch der Einrichtung kann dies im Rahmen einer **selbst organisierten „Feierstunde“** geschehen.
Es wird für die Dauer von **vier** Jahren verliehen. Nach Ablauf von zwei der vier Jahre versichert sich die Ombudsperson, dass die Kriterien weiterhin im mindestens gleichen Umfang erfüllt werden, wie zum Zeitpunkt der Antragstellung (z.B.: im Rahmen eines Ortstermins oder indem sie die Einrichtungsleitung um eine entsprechende Bestätigung bittet).
- (8) Nach Ablauf der vier Jahre ist ein Antrag auf Wiederverleihung zu stellen, für den die gleichen Abläufe gelten, wie sie in diesen Richtlinien definiert sind. Wird kein Antrag auf Wiederverleihung gestellt – auch nicht auf Nachfrage –, ist die zuletzt verliehene Urkunde an die Ombudsperson zurück zu senden.
- (9) Erkennt die Ombudsperson, dass die vorgegebenen Kriterien **nicht** eingehalten/ **nicht** erfüllt werden, wird das weitere Vorgehen mit den Verantwortlichen abgestimmt (z.B.: Vereinbarung einer angemessenen Frist zur Nachbesserung).
- (10) Der Rechtsweg gegen Entscheidungen der Ombudsperson im Rahmen dieses Antragsverfahrens ist für alle Beteiligte / Betroffene ausgeschlossen.

3. Gefährdung der einzuhaltenden Kriterien

- (1) Treten Umstände ein, die die Einhaltung der zugesicherten Kriterien gefährden (z.B. auch durch aktuelle Feststellungen der Prüfbehörden nach Ziffer 2.3), ist die betroffene vollstationäre Pflegeeinrichtung verpflichtet, unverzüglich mit der Ombudsperson Kontakt aufzunehmen. Diese trifft mit den Verantwortlichen die notwendigen und erforderlichen Absprachen. Bei schwerwiegenderen und/oder langwierigen Einschnitten kann die Ombuds-

person das Gütesiegel ganz oder zeitlich befristet aberkennen. Erkennt sie es vollständig ab, wird sie die letzte verliehene Gütesiegelurkunde zurück fordern; liegen solche Umstände vor, wird die Ombudsperson der Einrichtung vorher anbieten, das Gütesiegel freiwillig zurück zu geben.

4. Öffentlichkeitsarbeit

- (1) Die Einrichtungen sind berechtigt, mit dem Gütesiegel in der Öffentlichkeit zu werben. Sie erhalten das Gütesiegel-Logo auch in digitaler Form zur weiteren Verwendung (z.B. auf dem Briefkopf des Hauses).
- (2) Wird das Gütesiegel an eine vollstationäre Pflegeeinrichtung verliehen, informiert die Ombudsperson über ihren jährlichen Erfahrungsbericht die Öffentlichkeit. Ferner wird das Haus in einer Übersicht, welche im Pflegeportal für die Region Aachen (www.pflege-regio-aachen.de) hinterlegt ist, aufgenommen.
- (3) Wird das Gütesiegel entzogen, hat die Ombudsperson das Recht hierüber die Öffentlichkeit in der ihr geeignet erscheinenden Weise zu unterrichten. Ob sie von diesem Recht Gebrauch macht, entscheidet sie nach den Umständen des Einzelfalles.

5. Schlussbestimmungen

- (1) Das Gütesiegel-Verfahren gilt nur für die Einrichtungen, welche sich vertraglich dem Ombudsperson-Verfahren angeschlossen haben. Besteht **kein Vertragsverhältnis** kann dem Haus **kein Gütesiegel** verliehen werden. Sofern eine Einrichtung die mit der Ombudsperson abgeschlossene Vereinbarung zur Teilnahme am Ombudsperson-Verfahren kündigt, ist ein verliehenes Gütesiegel zurück zu geben. Ein evtl. gestellter Antrag auf Verleihung ist hinfällig.
- (2) Alle in diesen Richtlinien aufgeführten Entscheidungen der Ombudsperson zu Lasten des jeweiligen Hauses erfolgen schriftlich oder werden, wenn sie aufgrund besonderer Umstände mündlich ausgesprochen werden müssen, so bald als möglich schriftlich nachgeholt.

- (3) Der unter 6. benannte Arbeitskreis wird sich in 2020 beraten, ob eine erneute Anpassung im Hinblick auf die weiteren (gesetzlichen) Entwicklungen angebracht erscheint.
- (4) Diese Richtlinien treten – nach erfolgter
- fachlicher Beratung in der Konferenz Pflege und Alter und
 - politischer Beratung im Ausschuss für Soziales, Gesundheit, Senioren und demographische Entwicklung –
- zum **01.10.2016** in Kraft.

6. Unser Dank:

Zur Überarbeitung der Richtlinien, wurde ein Arbeitskreis gegründet, der sich – neben uns – wie folgt zusammensetzte:

- Verantwortliche aus den Arbeitsgemeinschaften der Heimleiter aus Stadt und Kreis Aachen
- der Servicestelle Hospiz beim Bildungswerk Aachen
- dem MdK Nordrhein
- Mitarbeiter/innen
 - a) des Amtes für Soziale Angelegenheiten (Heimaufsicht)
 - b) des Gesundheitsamtes
 - c) des Amtes für Altenarbeit.

Allen Beteiligten gilt unser persönlicher Dank für die ausgesprochen gute, vertrauensvolle und konstruktive Zusammenarbeit im Interesse der Bewohnerinnen und Bewohner.

Ebenfalls ein Dank an die zuständige Dezernentin der StädteRegion Aachen, Frau Prof. Dr. Vomberg, die sich sehr für dieses neue Verfahren engagiert hat und die Entwicklung kritisch und mit vielen Anregungen begleitet hat.

Würselen, im Juli 2016

gez.: Simon Robert
Ombudsperson

gez.: Werner Wolff
Ombudsperson

***Richtlinien zur Verleihung eines Gütesiegels durch die
Ombudsperson der StädteRegion Aachen
– vollstationärer Bereich –***

Teil b) Kriterienkatalog

**zum Antrag auf Erstverleihung/Wiederverleihung des
Gütesiegels vom _____ von**

(Stempel der Einrichtung)

Verantwortliche Einrichtungsleitung: _____

An der Beantwortung des Kriterienkataloges haben mitgewirkt:

(Name, Funktion)

(Name, Funktion)

(Name, Funktion)

A) Mitbestimmung

- (1) Wie informieren Sie die Bewohner/innen, Angehörige oder Betreuer/innen über
 - a) die Aufgaben und Erreichbarkeit des Bewohnerbeirates und
 - b) die Aufgaben und Erreichbarkeit der Ombudsperson?

- (2) Wie binden Sie den Bewohnerbeirat bei Neueinzügen ein?

- (3) Wie oft tagt ihr Bewohnerbeirat im Jahr?

- (4) Wie unterstützen sie diesen bei seinen Sitzungen und seiner sonstigen Tätigkeit?

Außerhalb der vorstehenden Fragestellungen haben Sie hier die Möglichkeit darzustellen, was Ihr Haus mit Blick auf das Kriterium *Mitbestimmung* besonders auszeichnet:

B) Serviceleistungen

(5) Werden nachfolgende unterstützende Serviceleistungen **entgeltlos** angeboten?

a) Begleitdienst (z. B. bei Einkäufen oder Arztbesuchen)

ja nein

b) Einkaufsdienst

ja nein

c) Unterstützung bei behördlichen Angelegenheiten

ja nein

d) allgemeine schriftliche Angelegenheiten

ja nein

e) Sonstiges _____

(6) Welche nachfolgenden kostenpflichtigen Serviceleistungen werden vor Ort angeboten?

a) Friseur/Friseurin?

ja nein

b) Podologe/Podologin?

ja nein

c) Physiotherapeut/in?

ja nein

d) Maniküre

ja nein

e) Kosmetik?

ja nein

f) Sonstiges

(7) Wie organisieren Sie Einkäufe des täglichen Bedarfs (z. B. Bekleidung, Kosmetika, Zeitschriften/Bücher, Genussmittel)?

(8) Wie werden Krankenhausaufenthalte Ihrer Bewohner/innen begleitet?

Außerhalb der vorstehenden Fragestellungen haben Sie hier die Möglichkeit darzustellen, was Ihr Haus mit Blick auf das Kriterium *Ser-viceleistungen* besonders auszeichnet:

C) Wohnen

(9) Wird vor dem Einzug die Möglichkeit eines Probewohnens angeboten? Wenn ja, erläutern Sie kurz die Möglichkeiten.

(10) Welche Möglichkeiten gibt es, private Dinge zu verschließen?

(11) Welche Möglichkeiten räumen Sie ein, Besuche zu empfangen? Wenn Sie Einschränkungen vorsehen, wie sehen diese aus und wie begründen Sie diese Einschränkungen?

(12) Besteht die Möglichkeit der Übernachtung von Angehörigen in besonderen Situationen (z. B. durch ein Zustellbett)?

ja nein

(13) Wie berücksichtigen Sie wohnliche Anforderungen von Ehepaaren/
Lebensgemeinschaften oder Verwandten?

(14) Sind die Flure und Aufenthaltsbereiche unter demenzspezifischen
Aspekten gestaltet?

ja nein

Falls ja, nennen Sie stichwortartig ein paar Beispiele:

(15) Wie begleiten Sie Menschen mit Demenz nach Einzug in Ihr Haus
und stellen ein schnelles „Daheimgefühl“ sicher?

Außerhalb der vorstehenden Fragestellungen haben Sie hier die Möglichkeit darzustellen, was Ihr Haus mit Blick auf das Kriterium *Wohnen* besonders auszeichnet:

D) Freizeit

(16) Welche **individuellen** Freizeitangebote unterbreiten Sie Ihren Bewohner/innen?

(17) Welche speziellen Freizeitangebote sehen Sie für Menschen mit Demenz vor?

(18) Welche Freizeitangebote gibt es abends, an Wochenenden und Feiertagen (allgemein und individuell)?

(19) Welche nächtlichen Betreuungs- und Versorgungsangebote bieten Sie für Menschen mit Demenz an?

(20) Bitte schildern Sie uns die Gestaltung Ihrer Außenanlagen im Hinblick auf Begehrbarkeit (insbesondere Rollstuhl-/Rollatorgerechtigkeit), Sitz- und Ruhemöglichkeiten – gibt es z.B. Beschäftigungsmöglichkeiten, „Blickfänge“, Hochbeete u. ä.?

(21) Sind diese frei zugänglich für Menschen mit Demenz?

ja nein

und weisen auch demenzspezifische Gestaltungsaspekte auf?

ja nein

Falls ja, benennen Sie uns Beispiele zur Gestaltung:

(22) Wie gestalten Sie generationsübergreifende Kontakte, z. B. mit Kindern und Jugendlichen?

(23)Wie öffnen Sie Ihr Haus für das Quartier, für die Nachbarschaft oder das Vereinsleben?

(24)Welche Angebote halten Sie vor, um sich als Kompetenzzentrum für Altenpflegerische Fragen in Ihrem Quartier zu präsentieren?

(25)Steht für die Freizeitgestaltung außer Haus eine rollstuhlgerechte Beförderungsmöglichkeit zur Verfügung?

ja nein

Außerhalb der vorstehenden Fragestellungen haben Sie hier die Möglichkeit darzustellen, was Ihr Haus mit Blick auf das Kriterium *Freizeit* besonders auszeichnet:

E) Essen und Trinken

(26) Welche Wahlmöglichkeiten haben Ihre Bewohner/innen hinsichtlich der Mahlzeiten?

(27) Welche vegetarischen und/oder veganen Angebote halten Sie neben den ohnehin vegetarischen Komponenten des Hauptmenüs vor bzw. **würden** Sie bei entsprechender Nachfrage vorhalten?

(28) Wie organisieren Sie den Prozess der Essensausgabe und ist es möglich, noch bei der Essensausgabe anders zu wählen? Falls nein, wie kurzfristig kann vorher umbestellt werden?

(29) Welche kostenlosen Getränkeangebote stellen Sie den Bewohner/innen zur Verfügung?

(30)Wie bereiten Sie passierte Kost zu und reichen diese dar?

(31)Bieten Sie spezielle Ernährungsangebote für Menschen mit Demenz an?

ja nein

Falls ja, nennen Sie stichwortartig ein paar Beispiele:

Außerhalb der vorstehenden Fragestellungen haben Sie hier die Möglichkeit darzustellen, was Ihr Haus mit Blick auf das Kriterium *Essen und Trinken* besonders auszeichnet:

F) Begleitung am Lebensende

(32) Wie sind Sie hinsichtlich der palliativen und hospizlichen Versorgung Ihrer Bewohner/innen personell und konzeptionell aufgestellt?

(33) Schulen Sie Ihr Personal zu diesen Themen?

ja nein

Falls ja, nennen Sie stichwortartig ein paar Beispiele:

(34) Wie stellen Sie sicher, dass palliative und hospizliche Aspekte in Ihre Fallbesprechungen einbezogen werden?

(35) Arbeiten Sie mit einer ehrenamtlichen Hospizgruppe zusammen?

ja nein

Wenn ja, mit welcher?

(36) Wirken Sie in regionalen palliativen/hospizlichen Netzwerken mit?
 ja nein

Falls ja, benennen Sie stichwortartig Ihre Aktivitäten:

(37) Wie binden Sie die Bewohner/innen des Wohnbereichs und ggf. den/die Mitbewohner/in (in einem Zweibett-Zimmer) in einen Sterbe-/Trauerprozess ein?

(38) Welche Rituale begleiten den Sterbe-/Trauerprozess von und um Mitbewohner/innen?

Außerhalb der vorstehenden Fragestellungen haben Sie hier die Möglichkeit darzustellen, was Ihr Haus mit Blick auf das Kriterium *Begleitung am Lebensende* besonders auszeichnet:

G) Hygiene

(39) Wie gehen Sie mit der Möglichkeit von MRE-Kolonisationen um (Gibt es z.B. einen Maßnahmenkatalog zur Verhinderung)?

(40) Benennen Sie spezielle Maßnahmen/ Fragestellungen hinsichtlich einer MRE-Kolonisation beim Einzug neuer BewohnerInnen

(41) Informieren und schulen Sie neben dem Pflegepersonal auch das weitere Personal zu hygienerelevanten Themen?

ja nein

Wenn ja, benennen Sie Beispiele?

(42) Halten Sie Möglichkeiten zur Händedesinfektion für Besucher/innen vor?

ja nein

(43) Halten Sie Beratungsangebote / Informationsmaterial für Angehörige oder Besucher zu hygienerelevanten Themen vor?

ja nein

Wenn ja, welche?

Außerhalb der vorstehenden Fragestellungen haben Sie hier die Möglichkeit darzustellen, was Ihr Haus mit Blick auf das Kriterium

Hygiene besonders auszeichnet:

H) Interkulturelle Aspekte

(44) Welche Möglichkeiten bieten Sie Ihren Bewohner/innen ihren (jeweiligen) religiösen Bedürfnissen nachzukommen?

(45) Wie richtet sich Ihre Einrichtung auf die Bedürfnisse anderer ethnischer Gruppen ein (oder **wie würde** sich Ihre Einrichtung einrichten)?

(46) Wie stellen Sie sich auf besondere Ernährungsgewohnheiten anderer ethnischer Gruppen ein (oder **wie würde** sich Ihre Einrichtung einstellen)?

(47) Schulen Sie Ihre MitarbeiterInnen zum Themenkomplex Interkulturelle Aspekte?

ja nein

Wenn ja, nennen Sie stichwortartig ein paar Beispiele?

Außerhalb der vorstehenden Fragestellungen haben Sie hier die Möglichkeit darzustellen, was Ihr Haus mit Blick auf das Kriterium *Interkulturelle Aspekte* besonders auszeichnet:

1) Personalfürsorge

(48) Welche Maßnahmen zur Personalbindung setzen Sie ein?

(49) Was tun Sie, um das Interesse junger Menschen für den Altenpflegeberuf zu wecken?

(50) Bilden Sie aus?

ja nein

Wenn ja, wie gewinnen Sie Ihre Auszubildende (soweit nicht schon unter Frage 49 dargestellt)?

(51) Wenn kurzfristig Personal bereitgestellt werden muss (z. B. Krankheitsvertretungen), wie leiten Sie kurzfristig dazu gestoßene Mitarbeiter/innen an?

(52) Halten Sie Angebote/Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf vor)?

ja nein

Wenn ja, nennen Sie stichwortartig ein paar Beispiele?

(53) Haben Ihre Mitarbeiter/innen bei auftretenden Krisen feste AnsprechpartnerInnen?

ja nein

Wenn ja, welche? (Gemeint sind hier die Funktionen und nicht Namen!)

(54) Gibt es zum Bereich „Krisenmanagement“ Handlungsanweisungen?

ja nein

Wenn ja, wie machen Sie diese bekannt?

(55) Wie vermitteln Sie Ihren MitarbeiterInnen Sicherheit im Umgang mit herausforderndem Verhalten von BewohnerInnen?

Außerhalb der vorstehenden Fragestellungen haben Sie hier die Möglichkeit darzustellen, was Ihr Haus mit Blick auf das Kriterium *Persönlichkeitsfürsorge* besonders auszeichnet: