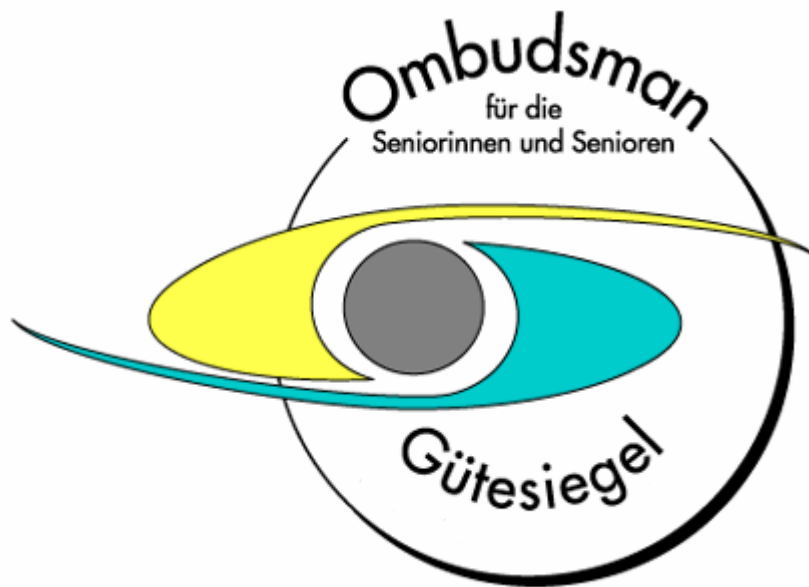


Richtlinien

- 01.01.2008 -



für die Gütesiegel-
verleihung

**- Tages- und Kurzzeit-
pflegeeinrichtung -
(solitär)**

1. Vorwort

Der Verbleib in der eigenen Häuslichkeit und somit im gewohnten sozialen Umfeld ist Wunsch und Ziel der meisten älteren Menschen. Zur Vermeidung eines auf Dauer angelegten vollstationären Aufenthaltes leisten die Tages- und Kurzzeitpflegehäuser einen entscheidenden Beitrag. Während in der Kurzzeitpflege häufig Menschen nach einem Krankenhausaufenthalt für einige Wochen vollstationär weitergepflegt werden, bildet die Tagespflege einen wichtigen Baustein für die pflegenden Angehörigen, die sich so zeitweise entlasten können.

Auch für dieses wichtige Segment galt es ein Gütesiegelverfahren einzuführen. Bei der gemeinsamen Entwicklung eines solchen Verfahrens war zu entscheiden, ob sich diese neuen Richtlinien eher an die für den stationären Bereich (deckt die Kurzzeitpflegepatienten ab) oder an die für die ambulanten Dienste (deckt die Tagespflegepatienten ab) anlehnen sollen.

Wir haben uns darauf geeinigt, in diesem neuen Gütesiegelverfahren eine **Kundenbefragung** (also das Verfahren für die ambulanten Dienste) in den Mittelpunkt zu stellen; der Fragebogen aber für beide Bereiche unterschiedliche Fragen enthalten soll. Mit diesem Instrument möchte ich in Erfahrung bringen, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden des Tages- und Kurzzeitpflegehauses mit der Versorgung, Pflege und Betreuung sind; ein hohes Maß an Zufriedenheit ist ausschlaggebendes Kriterium für die Verleihung eines Gütesiegel.

Einen wesentlichen Unterschied wird es geben:

Da die Tages- und Kurzzeitpflegehäuser in einem ähnlichen Umfang wie die vollstationären Pflegeeinrichtungen überprüft werden, reicht mir hier wieder eine Stellungnahme der Prüfbehörden; ein separates Gutachten ist nicht erforderlich.

Ich darf mich für die konstruktive Zusammenarbeit mit meinen Vertragspartnern herzlich bedanken.

Würselen, im Oktober 2007

gez.: Franz Breuer - - Ombudsman von 2000-2008

und für die redaktionelle Überarbeitung im Rahmen der Überleitung
in die StädteRegion Aachen

Würselen, im September 2009,

gez.: Werner Wolff - Ombudsman seit 2009 und

gez.: Simon Robert - Ombudsman seit 2009

2. Richtlinien zur Verleihung eines Gütesiegels - (solitäre) Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen -

Die nachfolgenden Richtlinien bilden die Grundlage für die Entscheidung des Ombudsman zur Verleihung eines Gütesiegels an eine Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtung.

Basis dieser Richtlinien ist die Klärung der Frage, wie zufrieden der Kunde/die Kundin mit den Leistungen des Tages- und Kurzzeitpflegehauses ist. Die nachfolgenden Regelungen sollen dazu beitragen, das Verfahren transparent und einheitlich zu gestalten. Für alle Regelungen gilt jedoch der Grundsatz: Für besondere Situationen gelten besondere Maßnahmen!

2.1 Antragsverfahren:

(1) Das Tages- und Kurzzeitpflegehaus beantragt formlos die Verleihung des Gütesiegels beim Ombudsman für die Seniorinnen und Senioren der StädteRegion Aachen, Amt für Altenarbeit, Mauerfeldchen 29, 52146 Würselen. Im Antrag muss erklärt werden, dass diese Richtlinien anerkannt und eingehalten werden. Das Tages- und Kurzzeitpflegehaus muss darüber hinaus Vertragspartner des Ombudsman sein oder spätestens mit der Antragstellung Vertragspartner werden.

(2) Nach der Antragstellung führt der Ombudsman die

Kundenbefragung durch.

Zeitgleich werden folgende Institutionen/Behörden mit der Frage beteiligt, ob aus deren Sicht Bedenken gegen die Verleihung eines Gütesiegels bestehen:

- Medizinischer Dienst der Krankenkassen (MdK)
- Heimaufsicht
- Gesundheitsamt
- Lebensmittelüberwachungsamt
(soweit das Lebensmittelüberwachungsamt im Einzelfall tatsächlich Überprüfungen vor Ort vornimmt)
sowie
- der/die Bewohnerfürsprecher/in.

Insoweit ermächtigen die Einrichtungen die genannten Institutionen/Behörden zur Auskunftserteilung durch eine entsprechende Erklärung im Antrag.

Die beteiligten Behörden geben ihre Stellungnahme aufgrund der dort vorhandenen aktuellsten Erkenntnisse ab; ein separater Ortstermin im Rahmen dieses Verfahrens ist nicht erforderlich. Sollte eine oder mehrere der genannten Behörden/Institutionen Bedenken gegen die Verleihung des Gütesiegels erheben, entscheidet der Ombudsman nach Lage des Einzelfalles über das weitere Vorgehen.

- (3) Sofern der Ombudsman dies für erforderlich hält, wird im Rahmen des weiteren Antragsverfahren ein Ortstermin vereinbart.

2.2 Kundenbefragung:

Die Befragung der Kundinnen und Kunden ist der zentrale Baustein dieses Gütesiegelverfahrens.

Hierbei wird wie folgt verfahren:

- (1) Die antragstellende Tages- und Kurzeinrichtung befragt seine Kundinnen und Kunden (ggf. die Angehörigen), ob sie bereit sind, an einer Kundenbefragung durch den Ombudsman

teilzunehmen. Ist dies der Fall, so unterschreibt der Kunde bzw. die Kundin eine Einverständniserklärung aus der Name und Anschrift hervorgeht. Die gesammelten Erklärungen sendet die Einrichtung an den Ombudsman. Dieser führt anschließend die Befragung durch. Die Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtung sollte darauf achten, dass sich die gesammelten Erklärungen ungefähr zur Hälfte aus Besucherinnen und Besucher der Tagespflege einerseits und der Kurzzeitpflege andererseits zusammensetzen.

- (2) Von entscheidender Bedeutung für die Aussagekraft der Kundenbefragung ist, dass sie auf eine möglichst breite Basis gestellt wird; hierbei ist zu berücksichtigen, dass nicht alle bereit sein werden, an einer solchen Befragung teilzunehmen. Der Ombudsman benötigt einen Mindestrücklauf von 20 % der Neuaufnahmen des Tages- und Kurzzeitpflegehauses im zurückliegenden Jahr. Solange diese Mindestmarke nicht erreicht ist, ist die Kundenbefragung nicht repräsentativ und bildet keine Entscheidungsgrundlage.

(Beispiel: Das Tages- und Kurzzeitpflegehaus hat im Jahr vor der Antragstellung 170 Neuaufnahmen an Besucherinnen und Besuchern in der Tages- und Kurzzeitpflege gehabt. Der Ombudsman benötigt somit 34 ausgefüllte Fragebögen, damit die Kundenbefragung im Sinne dieser Richtlinien als repräsentativ anzusehen ist.)

- (3) Entscheidend für die Auswertung ist das „abschließende Urteil“. Hier gibt es fünf Antwortmöglichkeiten:

1. äußerst zufrieden
2. sehr zufrieden
3. zufrieden
4. es könnte schon besser sein
5. ich möchte wechseln

In der Kategorie 1. und 2. müssen sich insgesamt mindestens

70% der Rückantworten befinden. In der Kategorie 4. dürfen sich nicht mehr als 10% der Rückantworten befinden. In der letzten Kategorie darf sich keine Rückantwort befinden.

(Sollte dies der Fall sein, so ist dem Tages- und Kurzzeitpflegehaus Gelegenheit zu geben, die Angelegenheit zu klären. Das weitere Vorgehen hängt dann vom Ergebnis des Klärungsprozesses ab.)

Werden diese Bedingungen eingehalten, erfüllt das Tages- und Kurzzeitpflegehaus die Voraussetzungen zur Verleihung des Gütesiegels.

2.3 Entscheidungen des Ombudsmann:

- (1) Stellt der Ombudsmann fest, dass das Ergebnis der Kundenbefragung die vorstehend beschriebenen Anforderungen erfüllt, verleiht er dem Tages- und Kurzzeitpflegehaus das Gütesiegel durch eine entsprechende Urkunde und die Übergabe des Siegel-Logos. Auf Wunsch kann dies im Rahmen einer selbst organisierten Feierstunde erfolgen.
- (2) Fällt die Kundenbefragung nicht so aus, dass eine Gütesiegelverleihung in Frage kommt, stimmt der Ombudsmann das weitere Verfahren mit der in Rede stehenden Einrichtung ab (z. B.: Wiederholung der Befragung in 6 Monaten oder 1 Jahr oder Rücknahme des Antrages o. ä.).
- (3) Der Ombudsmann verleiht das Gütesiegel für die Dauer von 3 Jahren. Vor Ablauf der drei Jahre beantragt die Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtung die - sofern gewünscht - die "Wiederverleihung". Hierfür gelten auch die in diesen Richtlinien festgelegten Regelungen.
- (4) Wird die Wiederverleihung nicht beantragt, sind die Urkunde und das Siegel-Logo zurückzugeben.

2.4 Öffentlichkeitsarbeit:

- (1) Die Tages- und Kurzzeitpflegehäuser sind berechtigt, mit dem verliehenen Gütesiegel in der Öffentlichkeit zu werben.
- (2) Der Ombudsman unterrichtet die Öffentlichkeit über ein verliehenes Gütesiegel. Art und Weise der Informationsweitergabe kann auf Wunsch mit den Vertretern der Einrichtung abgesprochen werden.

3. Schlussbestimmungen:

- (1) Diese Richtlinien werden nach Inkrafttreten den solitären Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtungen, den unter 2.2 (2) genannten Behörden und Institutionen und anderen interessierten Stellen übermittelt. Es erfolgt darüber hinaus eine Unterrichtung der Öffentlichkeit.
- (2) Sofern eine Tages- und Kurzzeitpflegeeinrichtung die mit dem Ombudsman abgeschlossene Vereinbarung zur Teilnahme am Ombudsmanverfahren kündigt, wäre ein verliehenes Gütesiegel zurück zu geben. Ein evtl. gestellter Antrag auf Verleihung wäre hinfällig.
- (3) Alle in diesen Richtlinien aufgeführten Entscheidungen des Ombudsman erfolgen schriftlich oder werden, wenn sie aufgrund besonderer Umstände mündlich ausgesprochen werden müssen, so bald als möglich schriftlich bestätigt.
- (4) Für alle sich aus diesen Richtlinien ergebenden Tätigkeiten des Ombudsman ist dieser berechtigt, sich der Mithilfe des zuständigen Personals beim Amt für Altenarbeit der StädteRegion Aachen zu bedienen, ohne dass es hierzu einer besonderen Zustimmung bedarf.
- (5) **Diese Richtlinien treten zum 01.01.2008 in Kraft.**

4. Rechtsweg:

- (1) Die Entscheidungen des Ombudsmann im Rahmen dieser Richtlinien sind unanfechtbar. Es kann gegen sie kein Widerspruch und keine Klage erhoben werden. Dies gilt auch für am Verfahren nicht Beteiligte, wie Kundinnen und Kunden, Angehörige, Angestellte, Behörden/Institutionen oder andere Einrichtungen und Dienste, die der Auffassung sind, eine Entscheidung des Ombudsmann sei unbegründet ergangen.
- (2) Das Recht der Kundinnen und Kunden, der Angehörigen und des Personals mittels einer Beschwerde ein Schlichtungsverfahren beim Ombudsmann einzuleiten, bleibt hiervon unberührt.

K u n d e n -
F r a g e b o g e n
für die Gütesiegel-
verleihung

**- Tages- und Kurzzeit-
pflegeeinrichtungen -
(solitär)**

Das Tages- und Kurzzeitpflegehaus, in dem Sie betreut und gepflegt werden oder wurden, hat bei mir die Verleihung eines Gütesiegels beantragt. Hierbei ist Kernpunkt, die Erfahrungen der Besucherinnen und Besucher des Hauses in meine Entscheidung mit einfließen zu lassen. Bei der Frage, ob ein Gütesiegel verliehen werden kann, werden die Erfahrungen der Kundinnen und Kunden - also Ihre - in den Mittelpunkt gestellt.

Hierfür wurde der nachfolgende Fragebogen entwickelt.

Sie sind oder waren:

Besucher/In der Tagespflege

Besucher/In der Kurzzeitpflege

Dieser Fragebogen wurde:

von mir ausgefüllt

von einem Angehörigen ausgefüllt

wir haben ihn gemeinsam ausgefüllt

(Zutreffendes bitte jeweils ankreuzen - Danke!)

1. Frageblock:

Allgemeine Fragen -

gültig für Besucherinnen und Besucher der Tages- und Kurzzeitpflege

“Wie ist das Vertragsverhältnis zustande gekommen?”

1.	Wie sind Sie auf Ihr Tages- und Kurzzeitpflegehaus aufmerksam geworden? <input type="checkbox"/> konkrete Empfehlung <input type="checkbox"/> Branchen- oder Telefonbuch <input type="checkbox"/> Sozialdienst eines Krankenhauses <input type="checkbox"/> Arzt/Ärztin <input type="checkbox"/> Internet (z. B.: Pflegeportal für die Region Aachen) <input type="checkbox"/> ich wusste einfach, dass es das Haus gibt und hab mich dort erkundigt <input type="checkbox"/> _____
2.	Hat eine Erstberatung stattgefunden über die Leistungen der Tages- bzw. Kurzzeitpflege stattgefunden? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> war nicht erforderlich
3.	Wie war in dem Beratungsgespräch die Information bezüglich der notwendigen pflegerischen Leistungen in Ihrem Fall? <input type="checkbox"/> sehr gut <input type="checkbox"/> gut <input type="checkbox"/> zufriedenstellend <input type="checkbox"/> war nicht zufrieden
4.	Wie war die Information bezüglich der Kosten der Pflegeleistungen und ihrer Finanzierung? <input type="checkbox"/> sehr gut <input type="checkbox"/> gut <input type="checkbox"/> zufriedenstellend <input type="checkbox"/> war nicht zufrieden
5.	Erhielten Sie im Beratungsgespräch Informationen über ergänzende Leistungen der Pflegeversicherung (z. B.: Verhinderungspflege, Hilfsmittel)? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> war nicht erforderlich
6.	Erhielten Sie auch nach Vertragsabschluss noch weitere Beratung oder Information? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> war nicht erforderlich
7.	Gab es im Nachhinein etwas, worüber Sie sich nicht informiert fühlten

rund um die Versorgung durch Ihr Tages- und Kurzzeitpflegehaus?

ja nein

Falls ja, können Sie kurz schildern, worüber Sie sich nicht informiert fühlten?

8. Wurden Sie über den oder die Bewohnerfürsprecher/-in Ihres Tages- und Kurzzeitpflegehauses informiert?

ja nein

9. Wurden Sie über das Schlichtungs-Verfahren beim Ombudsman und seine Möglichkeiten informiert?

ja nein

Hier ist noch Platz für weitere, erläuternde Angaben zu diesen Fragen:

2. Frageblock

Spezielle Fragen für die Tagespflege

(Bitte nur von Besucherinnen und Besuchern der Tagespflege auszufüllen!)

1.	Sind Sie mit dem Essen zufrieden? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
2.	Erhalten Sie ausreichend Getränke? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
3.	Ist das Personal freundlich? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
4.	Würden Sie sagen, dass das Personal gut auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingeht? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
5.	Wird Ihr Tag abwechslungsreich und auf Ihre speziellen Bedürfnisse zugeschnitten gestaltet? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
6.	Gibt es einen Fahrdienst, der Sie bringt und wieder abholt? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Falls ja , ist der Fahrdienst verlässlich (pünktlich?) <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
7.	Hatten Sie schon einmal einen Grund für eine Beschwerde oder Beanstandung? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Falls ja , wie ist das Tagespflegehaus damit umgegangen? <input type="checkbox"/> Sie hatten ein offenes Ohr für mein Anliegen und haben mit mir nach einer Lösung gesucht <input type="checkbox"/> Erfreut waren sie nicht gerade, aber dennoch gesprächsbereit <input type="checkbox"/> Sie haben abgewiegelt und wollten nichts davon hören <input type="checkbox"/> _____ _____ _____ _____

8.	<p>Hat Ihr Tagespflegehaus schon einmal eine Kundenbefragung durchgeführt?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Falls ja, haben Sie daran teilgenommen?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Wiederum falls ja, hatten Sie danach den Eindruck, dass sich infolge der Befragung etwas verändert/verbessert hat?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Könnten Sie kurz schildern, was sich verändert/ verbessert hat?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
9.	<p>Sind Sie mit der Betreuung zufrieden?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>
10.	<p>Fühlen Sie sich in der Atmosphäre des Hauses wohl?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>
11.	<p>Wie oft beanspruchen Sie die Tagespflege in der Woche?</p> <p><input type="checkbox"/> 1 - 2 mal</p> <p><input type="checkbox"/> 3 - 4 mal</p> <p><input type="checkbox"/> 5 - 7 mal</p>
12.	<p>Würden Sie das Haus weiterempfehlen?</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>

Hier ist noch Platz für weitere, erläuternde Angaben zu diesen Fragen:

3. Frageblock

Spezielle Fragen für die **Kurzzeitpflege**

(Bitte nur von Besucherinnen und Besuchern der Kurzzeitpflege auszufüllen!)

1.	Wie oft haben Sie die Kurzzeitpflege in diesem Haus bisher in Anspruch genommen? <input type="checkbox"/> 1 mal <input type="checkbox"/> 2 - 3 mal <input type="checkbox"/> 4 - 5 mal <input type="checkbox"/> noch öfter
2.	Sind/waren Sie mit dem Essen zufrieden? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
3.	Achtet /-e die Einrichtung darauf, dass Sie genug Flüssigkeit zu sich nehmen? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
4.	Gibt/gab es feste Uhrzeiten für die erforderliche Pflege? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
5.	Haben/hatten Sie Einfluss auf diese Uhrzeiten? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ist nicht erforderlich
6.	Sind/waren Sie mit der durchgeführten Pflege zufrieden? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
7.	Hatten Sie schon einmal einen Grund für eine Beschwerde oder Beanstandung? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Falls ja , wie ist das Kurzzeitpflegehaus mit umgegangen? <input type="checkbox"/> sie hatten ein offenes Ohr für mein Anliegen und haben mit mir nach einer Lösung gesucht <input type="checkbox"/> erfreut waren sie nicht gerade, aber dennoch gesprächsbereit <input type="checkbox"/> sie haben abgewiegelt und wollten nichts davon hören <input type="checkbox"/> _____ _____ _____ _____

8.	Fühlen/fühlten Sie sich beim Pflegepersonal gut aufgehoben? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
9.	Ist/war das (gesamte) Personal freundlich? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
10.	Sind/waren Sie mit der sonstigen Betreuung zufrieden? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
11.	Fühlen/fühlten Sie sich in der Atmosphäre des Hauses wohl? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
12.	Würden Sie das Haus weiterempfehlen? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

Hier ist noch Platz für weitere, erläuternde Angaben zu diesen Fragen:

Mein abschließendes Urteil:
Alles in allem

- bin ich mit dem Tages- und Kurzzeitpflegehaus **äußerst zufrieden**.
- bin ich mit dem Tages- und Kurzzeitpflegehaus **sehr zufrieden**.
- bin ich mit dem Tages- und Kurzzeitpflegehaus **zufrieden**.
- könnte** das Tages- und Kurzzeitpflegehaus schon **besser sein**.
- würde/werde ich** das Tages- und Kurzzeitpflegehaus **nicht mehr in Anspruch nehmen**.

(Zutreffendes bitte unbedingt ankreuzen!)

Mein Name, Wohnort und Adresse (der zu pflegenden Person!)

Datum und Unterschrift:

Datenschutzrechtliche Hinweise:

Ich darf Sie zum Abschluss auf folgende datenschutzrechtliche Punkte hinweisen:

1. die Beantwortung der vorstehenden Fragen geschieht auf **rein freiwilliger Basis**; Sie sind zur Beantwortung einer, mehrerer oder aller Fragen in keiner Weise verpflichtet (damit entspricht diese Kundebefragung den Anforderungen des § 13 Abs. 2b des Landesdatenschutzgesetzes -DSD);
2. die Beantwortung wird in anonymisierter Form erfasst und ausgewertet; ich stelle sicher, dass keine Rückschlüsse auf eine bestimmte Person möglich sein werden (hiermit erfüllt die Kundenbefragung die Vorgaben des § 12 Abs. 1 DSD);
3. die vorstehenden personenbezogenen Daten (Name und Anschrift) werden nur für die Dauer der Durchführung und Auswertung dieser Kundenbefragung erfasst und danach sofort gelöscht. Die Erfassung der personenbezogenen Daten dient der Sicherstellung evtl. Nachfragen im Rahmen dieser Befragung (hiermit werden die Vorgaben des § 19 Abs. 3b DSD erfüllt).