

Richtlinien

- 01.11.2006 -



für die Gütesiegel-
verleihung

- ambulante Dienste -

1. Vorwort

Der Verbleib in der eigenen Häuslichkeit und somit im gewohnten sozialen Umfeld ist Wunsch und Ziel der meisten älteren Menschen. Auch der Gesetzgeber legt im Landespflegegesetz fest, dass ambulante Hilfen Vorrang vor (teil-)stationärer Versorgung haben. Zur Verwirklichung dieser Vorgaben spielen die ambulanten Pflegedienste dann eine entscheidende Rolle, wenn das häusliche Leben nicht mehr ohne Hilfe zu meistern ist und Angehörige diese Hilfe nicht mehr leisten können (soweit Angehörige überhaupt greifbar sind).

Auch für die ambulanten Dienste war - genauso wie für die vollstationären Pflegeeinrichtungen - ein Gütesiegelverfahren einzuführen.

Ausgehend vom Ansatz der "Bewohner/innenorientiertheit", der im Jahre 2003 im Verfahren für den stationären Bereich in den Mittelpunkt gestellt wurde, galt es auch im ambulanten Sektor einen eigenständigen Ansatz zu finden. Zentraler Baustein dieses neuen Verfahrens wird daher eine **Kundenbefragung** sein. Mit diesem Instrument möchte ich in Erfahrung bringen, wie zufrieden die Kundinnen und Kunden der ambulanten Pflegedienste mit der Versorgung, Pflege und Betreuung sind: Denn ein hohes Maß an Zufriedenheit ist ausschlaggebendes Kriterium für die Verleihung eines Gütesiegel nach dem neuen Verfahren.

Ein verliehenes Gütesiegel **kann** eine wichtige Entscheidungshilfe bei der Frage sein "Welchen Pflegedienst wähle ich für mich aus?"

Damit ich die Sicherheit habe, dass der Pflegedienst auch qualitativ ordnungsgemäß arbeitet, benötige ich im Vorfeld entweder ein MdK-Gutachten oder eine Stellungnahme eines neutralen Gutachter-(büros), in welcher bestätigt wird, dass der ambulante Pflegedienst die Vorgaben des § 80 SGB XI erfüllt.

Das Zustandekommen dieser neuen Richtlinien hat sich ungewöhnlich lang hingezogen, da ein erhöhter Gesprächsbedarf entstanden ist. Dies zeigt die Schwierigkeit, ein Verfahren zu entwickeln, welches einerseits den Menschen, der versorgt wird, nicht aus den Augen verliert, und andererseits den berechtigten

Interessen der ambulanten Pflegedienste nachkommt, für sie erreichbare Vorgaben festzuschreiben.

Ich danke allen, die mit ihren Vorschlägen, Meinungen und Hinweisen an der Entwicklung dieser Richtlinien mitgewirkt haben.

Würselen, im September 2006

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 - ambulante Dienste -

Die nachfolgenden Richtlinien bilden die Grundlage für die Entscheidung des Ombudsman zur Verleihung eines Gütesiegels an die ambulanten Dienste, welche sich dem Ombudsmanverfahren angeschlossen haben. Basis dieser Richtlinien ist die Klärung der Frage, wie zufrieden der Kunde/die Kundin mit den Leistungen des ambulanten Dienstes 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) Der ambulante Dienst 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. Der ambulante Dienst muss darüber hinaus Vertragspartner des Ombudsman sein oder spätestens mit der Antragstellung Vertragspartner werden.

- (2) Zum Zeitpunkt der Antragstellung muss entweder ein MdK-Gutachten oder eine gutachterliche Stellungnahme eines neutralen Beratungsbüros vorliegen, woraus hervorgeht, dass der Dienst den Qualitätsanforderungen des § 80 SGB XI „Maßstäbe und Grundsätze zur Sicherung und Weiterentwicklung der Pflegequalität“ nachkommt. Im zweiten Fall muss folgende Qualifikation von der/den prüfende(n) Person(e)n erfüllt und ggf. nachgewiesen werden: pflegerische Ausbildung mit Berufserfahrung und QM-Auditor/in. Dann sollte auch im Vorfeld mit dem Ombudsman abgeklärt werden, ob das ausgewählte Büro oder der/die ausgewählte Gutachter/in im konkreten Fall als neutral angesehen wird.
- (3) Sowohl das MdK-Gutachten als auch die gutachterliche Stellungnahme dürfen zum Zeitpunkt der Antragstellung nicht älter als drei Jahre sein. Es dürfen hieraus keine Gründe ersichtlich sein, die gegen die Erteilung eines Gütesiegels sprechen.
- (4) Nach vorstehend beschriebener Antragstellung führt der Ombudsman die Kundenbefragung durch.
- (5) Sofern der Ombudsman dies für erforderlich hält, wird im Rahmen des weiteren Antragsverfahren ein Ortstermin vereinbart, in dem sich der Ombudsman vor Ort ein Bild vom antragstellenden ambulanten Dienst machen kann.

2.2 Kundenbefragung:

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

Hierbei wird wie folgt verfahren:

- (1) Der antragstellende ambulante Dienst 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 Einverständniserklärungen sendet der Dienst an den Ombudsman. Dieser führt anschließend die Befragung durch.

- (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 Kundinnen und Kunden des Dienstes; mindestens jedoch 10 Personen. Solange diese Mindestmarke nicht erreicht ist, ist die Kundenbefragung nicht repräsentativ und bildet keine Entscheidungsgrundlage.
(Beispiel: ein ambulanter Dienst betreut 120 Personen; der Mindestrücklauf läge somit bei 24 ausgefüllten Fragebogen. Damit diese Zahl erreicht wird, tut der ambulante Dienst gut daran, noch einige Einverständniserklärungen mehr vorzulegen, da evtl. nicht alle angeschriebenen Kundinnen und Kunden antworten werden.)
- (3) Entscheidend für die Auswertung ist das „abschließende Urteil“. Hier gibt es fünf Antwortmöglichkeiten:
1. mehr als 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 Pflegedienst Gelegenheit zu geben, die Angelegenheit zu klären. Das weitere Vorgehen hängt dann vom Ergebnis

des Klärungsprozesses ab.)

Werden diese Bedingungen eingehalten, erfüllt der ambulante Dienst aus Sicht der Kundenbefragung die Voraussetzungen zur Verleihung des Gütesiegels.

2.3 Entscheidungen des Ombudsman:

- (1) Stellt der Ombudsman fest, dass das Ergebnis der Kundenbefragung die vorstehend beschriebenen Anforderungen erfüllt, verleiht er dem ambulanten Dienst das Gütesiegel durch eine entsprechende Urkunde und die Übergabe des Siegel-Logos. Auf Wunsch des Dienstes kann dies im Rahmen einer selbst organisierten Feierstunde erfolgen.
- (2) Fällt die Kundenbefragung nicht so aus, dass eine Gütesiegelverleihung in Frage kommt, stimmt der Ombudsman das weitere Verfahren mit dem ambulanten Dienst ab (z. B.: Wiederholung der Befragung in 6 Monaten oder 1 Jahr oder Rücknahme des Antrages o. ä.).
- (3) Der Ombudsman verleiht das Gütesiegel für die Dauer von 3 Jahren. Vor Ablauf der drei Jahre beantragt der ambulante Dienst die "Wiederverleihung" (sofern gewünscht). 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 MdK-Prüfungen nach verliehenem Gütesiegel:

Es kann und wird immer wieder Überprüfungen der ambulanten Dienste im Kreis Aachen durch den MdK geben. Sollte im Rahmen dieser Routineüberprüfungen ein Dienst geprüft werden, welcher ein Gütesiegel verliehen bekommen hat, ist dieser verpflichtet, das schriftliche Prüfergebnis des MdK dem

Ombudsman zur Verfügung zu stellen.

2.5 Öffentlichkeitsarbeit:

- (1) Die ambulanten Dienste sind berechtigt, mit dem 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 des Dienstes abgesprochen werden.

3. Schlussbestimmungen:

- (1) Diese Richtlinien werden nach Inkrafttreten den ambulanten Diensten, dem MDK und anderen interessierten Stellen übermittelt. Es erfolgt darüber hinaus eine Unterrichtung der Öffentlichkeit.
- (2) Sofern ein ambulanter Dienst die mit dem Ombudsman abgeschlossene Vereinbarung zur Teilnahme am Ombudsman-Verfahren 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) Bereits nach den alten Richtlinien verliehene Gütesiegel behalten ihre Gültigkeit bis zum **31.12.2007**. Die in Ziffer 4 Abs. 5 festgelegten Regelungen zur „Wiederverleihung“ gelten entsprechend.
- (6) **Diese Richtlinien treten zum 01.11.2006 in Kraft.**

4. Rechtsweg:

- (1) Die Entscheidungen des Ombudsman 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 ambulante oder stationäre Einrichtungen, die der Auffassung sind, eine Entscheidung des Ombudsman sei unbegründet ergangen.
- (2) Das Recht der Kundinnen und Kunden, der Angehörigen und des Personals mittels einer Beschwerde ein Schlichtungsverfahren beim Ombudsman einzuleiten, bleibt hiervon unberührt.

K u n d e n -

F r a g e b o g e n

für die Gütesiegel- verleihung

- ambulante Dienste -

Der ambulante Dienst, durch den Sie betreut werden, hat bei mir die Verleihung eines Gütesiegels beantragt. Hierbei ist Kernpunkt, die Erfahrungen der Kundinnen und Kunden des Dienstes 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.

Dieser Fragebogen wurde:

- von mir ausgefüllt
- von einem Angehörigen ausgefüllt
- wir haben ihn gemeinsam ausgefüllt



1. Frageblock:

"Wie ist das Vertragsverhältnis zustande gekommen?"

1. Wie sind Sie auf Ihren Pflegedienst aufmerksam geworden?
 konkrete Empfehlung
 Branchen- oder Telefonbuch
 Arzt/Ärztin
 Internet (z. B.: Pflegeportal für die Region Aachen)
 ich wusste einfach, dass es ihn gab und hab mich dort erkundigt
2. Hat eine unverbindliche Beratung stattgefunden?
 ja nein war nicht erforderlich
3. Wie war in dem Beratungsgespräch die Information bezüglich der notwendigen pflegerischen Leistungen in Ihrem Fall?
 sehr gut gut zufriedenstellend
 war nicht zufrieden
4. Wie war die Information bezüglich der Kosten der Pflegeleistungen und ihrer Finanzierung?
 sehr gut gut zufriedenstellend
 war nicht zufrieden
5. Erhielten Sie im Beratungsgespräch Informationen über ergänzende Leistungen der Pflegeversicherung (z. B.: Verhinderungspflege, Hilfsmittel, Wohnraumanpassung)?
 ja nein war nicht erforderlich
6. Erhielten Sie auch nach Vertragsabschluss noch weitere Beratung oder Information?
 ja nein war nicht erforderlich
7. Gab es im Nachhinein etwas, worüber Sie sich nicht informiert fühlten rund um die Versorgung durch Ihren Pflegedienst?
 ja nein
Falls ja, können Sie kurz schildern, worüber Sie sich nicht informiert fühlten?

8. Benötigen Sie zusätzliche hauswirtschaftliche Leistungen (z. B. Einkaufen, Fenster putzen)?
 ja nein

Falls ja, hat Ihr Pflegedienst Sie bei der Suche unterstützt
(falls er nicht selbst die Leistungen anbietet und durchführt)?
 ja nein war nicht erforderlich

9. Wurden Sie über das Beschwerde-Verfahren beim Ombudsman und seine Möglichkeiten informiert?
 ja nein

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

2. Frageblock

"Wie läuft Ihre Pflege im Alltag ab?"

1.	Führen in der Regel dieselben Pflegekräfte Ihre Pflege durch? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ist nicht erforderlich
2.	Werden Sie über eine evtl. Urlaubsvertretung rechtzeitig informiert? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ist nicht erforderlich
3.	Werden die vereinbarten Uhrzeiten eingehalten (+/- 30 Minuten)? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ist nicht erforderlich
4.	Können Sie bei Ihrem Pflegedienst kurzfristig die vereinbarte Uhrzeit problemlos ändern? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ist nicht erforderlich
5.	Hatten Sie schon einmal einen Grund für eine Beschwerde oder Beanstandung? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Falls ja , wie ist der Dienst 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 abgewiebelt und wollten nichts davon hören <input type="checkbox"/> _____ _____
6.	Hat Ihr Pflegedienst schon einmal eine Kundenbefragung durchgeführt? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Falls ja , haben Sie daran teilgenommen? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Wiederum falls ja , hatten Sie danach den Eindruck, dass sich infolge der Befragung etwas verändert/verbessert hat? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Könnten Sie kurz schildern, was sich verändert/ verbessert hat? _____ _____ _____ _____

- | | |
|-----|---|
| 7. | Sind Sie mit der durchgeführten Pflege zufrieden?
<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein |
| 8. | Hat die Pflegekraft Zeit, das eine oder andere private Wort mit Ihnen zu wechseln?
<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ist nicht erforderlich |
| 9. | Hilft Ihnen Ihr Pflegedienst, wenn Probleme auftreten, die mit Ihrer Pflegebedürftigkeit zu tun haben (z. B. bei Verschlechterung Ihres Gesundheitszustandes, geändertem Pflegebedarf, "Ärger" mit der Pflegekasse)
<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> war noch nicht erforderlich |
| 10. | Können Sie jederzeit (insbesondere im Notfall) eine Pflegefachkraft erreichen?
<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> war noch nicht erforderlich |

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

Mein abschließendes Urteil:

Alles in allem

- bin ich mit meinem Pflegedienst mehr als zufrieden.
- bin ich mit meinem Pflegedienst sehr zufrieden.
- bin ich mit meinem Pflegedienst zufrieden.
- könnte mein Pflegedienst schon besser sein.
- möchte ich meinen Pflegedienst wechseln.

(Zutreffendes bitte 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).