
















STERNE FÜR PFLEGEDIENSTE

DIE PFLEGEDIENST-KLASSIFIZIERUNG – Auswertung 01

**Pflegedienst Bethel Bad Oeynhausen gGmbH**



KAPITEL	SOLL		ERREICHT	MINDESTKRITERIEN (IST / SOLL)				
	Punkte	Gewicht		Punktzahl und Erreichungsgrad	1★	2★	3★	4★
1 Geschäftsräume	30	2 %	24  80 %	2 / 2				2 / 2
2 Mobilität	20	1 %	18  90 %	1 / 1	1 / 1		1 / 1	
3 Telekommunikation	37	3 %	35  94 %	3 / 3	3 / 3	2 / 2	1 / 1	
4 Leistungsspektrum	76	5 %	54  71 %	2 / 2	1 / 1	2 / 2	1 / 1	
5 Öffentliche Darstellung	50	4 %	31  62 %	1 / 1	1 / 1		1 / 1	
6 Organisation	171	12 %	170  99 %	2 / 2			1 / 1	1 / 1
7 Vernetzung/Gemeinwesenorientierung	97	7 %	65  67 %			2 / 2		1 / 1
8 Dienstleistungsqualität	243	17 %	215  88 %	1 / 1	1 / 1	2 / 2	4 / 4	1 / 1
9 Personal/Personalentwicklung	271	19 %	221  81 %	1 / 1	2 / 2	2 / 2	2 / 2	5 / 5
10 Führungsebene	59	4 %	39  66 %	1 / 1	1 / 1		2 / 2	
11 Kunden-/Verbraucherorientierung	245	18 %	227  92 %	3 / 3		5 / 5	4 / 4	4 / 6
12 Qualitätsmanagement	101	7 %	88  87 %	2 / 2			3 / 3	0 / 1
<b>Gesamt</b>	<b>1400</b>	<b>100 %</b>	<b>1187  84 %</b>	<b>19 / 19</b>	<b>10 / 10</b>	<b>15 / 15</b>	<b>20 / 20</b>	<b>14 / 17</b>



STERNE FÜR PFLEGEDIENSTE

DIE PFLEGEDIENST-KLASSIFIZIERUNG – Auswertung 02

**Pflegedienst Bethel Bad Oeynhausen gGmbH**



**Punktekorridor für Sterne**

	von – bis
kein Stern	0 – 599
1 Stern	600 – 799
2 Sterne	800 – 949
3 Sterne	950 – 1099
4 Sterne	1100 – 1249
5 Sterne	ab 1250

**Bewertung: Sterne nach Punkten**

1187 Punkte 84 %

**Bewertung: Sterne nach Mindestkriterien**

1 Stern	<b>100 %</b>	2 Sterne	<b>100 %</b>	3 Sterne	<b>100 %</b>	4 Sterne	<b>100 %</b>	5 Sterne	<b>82 %</b>
<b>19 / 19</b> (IST/SOLL)		<b>10 / 10</b> (IST/SOLL)		<b>15 / 15</b> (IST/SOLL)		<b>20 / 20</b> (IST/SOLL)		<b>14 / 17</b> (IST/SOLL)	

**Gesamtbewertung für**

Pflegedienst Bethel Bad Oeynhausen gGmbH



**4 Sterne**



Folgende **Mindestkriterien** wurden bei der Beantwortung der Fragen nicht erfüllt:

MINDESKRITERIEN

11 Kunden- / Verbraucherorientierung



Kundenrechte | 5 Fragen davon 4 Fragen mit Mindestkriterien

Frage ist Mindestkriterium für

4 Den Kunden wird zugesichert, das die vereinbarte Uhrzeit oder ein vereinbartes Zeitfenster eingehalten wird,  
a) von +/- 10 Minuten



5 Kunden werden informiert, wenn vereinbarte Zeiten nicht eingehalten werden können:  
a) ab einer Abweichung von +/- 10 Minuten





STERNE FÜR PFLEGEDIENSTE

DIE PFLEGEDIENST-KLASSIFIZIERUNG – Auswertung 03

**Pflegedienst Bethel Bad Oeynhausen gGmbH**



Folgende **Mindestkriterien** wurden bei der Beantwortung der Fragen nicht erfüllt:

MINDESKRITERIEN

12 Qualitätsmanagement



Externe Prüfungen/Zertifizierungen | 12 Fragen davon 2 Fragen mit Mindestkriterien

Frage ist Mindestkriterium für

6 Der Betrieb führt regelmäßig Qualitätsprüfung durch Externe durch und wertet diese aus





STERNE FÜR PFLEGEDIENSTE

DIE PFLEGEDIENST-KLASSIFIZIERUNG – Fragenkatalog  
**Pflegedienst Bethel Bad Oeynhausen gGmbH**



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
1 Geschäftsräume		★ ★ ★ ★ ★	JA	NEIN
Raumangebot		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Der Pflegedienst verfügt über eigene Geschäftsräume	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Die Pflegedienstleitung hat ein eigenes Büro		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Es steht ein Raum für Dienstbesprechungen aller Mitarbeiter zur Verfügung		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Für die Mitarbeiter steht ein Raum zur Verfügung für die Arbeitsvor- und nachbereitung ("Übergabe" oder "Rüstzeit")		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Es gibt Arbeitsplätze zum Schreiben für die Mitarbeiter		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Die Schlüssel der Kunden sind in einem abschließbaren Schrank verwahrt	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Den Mitarbeitern steht ein separater Computer zur Verfügung (z.B. um Formulare auszudrucken oder Stammdaten einzusehen)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Es gibt einen Sozialraum (Teeküche, Kühlschrank, ö.ä.)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Es gelten Regelungen zum Nichtraucherschutz		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Es gibt einen "Rauchplatz" außerhalb des Eingangsbereichs		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Es gibt Umkleieräume/ -möglichkeiten		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Es gibt Duscmöglichkeiten für die Mitarbeiter		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Es gibt Desinfektionsmöglichkeiten (für Geräte, ...)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besucherbereich und Barrierefreiheit		Frage ist Mindestkriterium für		



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
1 Geschäftsräume		★ ★ ★ ★ ★	JA	NEIN
1	Die Geschäftsräume sind barrierefrei zu erreichen	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Es gibt separate Besuchertoiletten		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Es gibt barrierefreie Toiletten		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Der Besucherbereich ist von internen Bereichen abgetrennt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Vertrauliche Gespräche sind möglich in einem abgetrennten Zimmer	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausschilderung/Parken		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Es gibt eine Außenbeschilderung (Firmenschild und Logo ist von außen erkennbar)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Die Öffnungszeiten des Büros sind ausgeschildert		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Eine Pflege-Notfallnummer ist von außen sichtbar ausgeschildert		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Es gibt eine klare Ausschilderung/Wegweiser zum Büro (innerhalb des Gebäudes)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Innerhalb der Räume gibt es eine Beschilderung der Arbeitsplätze mit Funktion und Namen der Mitarbeiter (z.B. Frau X, PDL)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Es gibt Parkmöglichkeiten für Mitarbeiter (eigene oder öffentliche)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Es gibt Parkmöglichkeiten für Kunden (eigene oder öffentliche)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Der Pflegedienst ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln in angemessener Zeit zu erreichen (nächste Haltestelle im Radius von 500 Metern)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
2 Mobilität		★ ★ ★ ★ ★	JA	NEIN
Erreichbarkeit		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Der Pflegedienst kann jeden Kunden in a) 25 Minuten erreichen b) 45 Minuten erreichen c) 60 Minuten erreichen	★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2	Die jeweils zuständige/verantwortliche Leitungskraft ist eigenständig mobil (z.B. mit Dienstwagen, ....)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Darstellung der Mobilität		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Der Pflegedienst setzt PKW ein		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Der Pflegedienst setzt Roller/Mopeds ein		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Der Pflegedienst setzt Fahrräder ein		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Die Mitarbeiter nutzen Öffentliche Verkehrsmittel		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Sonstiges (bitte nennen) a) 0		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vorkehrungen zur Sicherung der Mobilität		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Die Dienstfahrzeuge werden regelmäßig gewartet		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Bei Ausfall der Dienstfahrzeuge / dienstlich genutzter Privat-Fahrzeuge gibt es Regelungen zur Sicherheit der Mobilität		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Es steht ein Dienstfahrzeug für Rufbereitschaftseinsätze zur Verfügung		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Der Dienstwagen für Rufbereitschaftseinsätze ist mit einem Navigationssystem ausgestattet		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
3 Telekommunikation		★★★★★	JA	NEIN
Arten		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Der Pflegedienst unterhält einen Telefonanschluss mit einer eigenständigen Telefonnummer (kein "Privatanschluss")	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Der Pflegedienst verfügt über eine zusätzliche gebührenfreie Servicetelefonnummer (0800/...)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Der Pflegedienst hat einen eigenständigen Faxanschluss (kein "Privatanschluss")	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Der Pflegedienst verfügt über mindestens zwei getrennte Telefonleitungen (z.B. bei ISDN-Anschluss standard)	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Der Pflegedienst ist über E-Mail erreichbar	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Der Pflegedienst ist über ein Internet-Kontakt-Formular erreichbar (fertiges Formular auf der Homepage)	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erreichbarkeit		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Der Pflegedienst ist 24 Stunden täglich telefonisch erreichbar (Nur eines von 3 Kriterien auswählen) a) durch Umschaltung des Pflegediensttelefons außerhalb der Bürozeiten auf das Handy der Rufbereitschaft b) durch eine eigenständige allen Pflegekunden vorliegende Rufbereitschaftsnummer (z.B. Handynummer) c) durch eine Umschaltung des Pflegediensttelefons auf ein Call-Center / eine Telefonzentrale	★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2	Es ist 24 Stunden täglich eine Pflegefachkraft erreichbar	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Dem einzelnen Pflegekunden ist die Telefonnummer bekannt gemacht worden (steht auch auf dem Deckblatt der Dokumentation)	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Bitte Uhrzeiten eintragen: Kunden können wochentags tagsüber grundsätzlich zwischen 08.00 Uhr und 17.00 Uhr direkt die verantwortliche Leitungskraft telefonisch erreichen.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





KAPITEL		MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
3 Telekommunikation		★ ★ ★ ★ ★	JA	NEIN
5	Die Pflegekräfte im Einsatz sind telefonisch zu erreichen (Mehrfachnennung möglich) a) durch eine nachvollziehbare Einsatzplanung beim jeweiligen Pflegekunden b) durch ein vom Pflegedienst gestelltes Handy oder durch ein PDA/MDA/XDA c) durch ein privates Handy der jeweiligen Pflegekraft		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Es gibt für alle Pflegekräfte jederzeit eine Möglichkeit für pflegfachliche Rückfragen (z.B. bei Fragen der Wundversorgung)	★ ★ ☆ ☆ ☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Alle Mitarbeiter haben jederzeit eine Möglichkeit für Rückfragen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
4 Leistungsspektrum		★★★★★	JA	NEIN
Leistungen nach SGB		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Leistungen nach SGB V (Behandlungspflege und hauswirtschaftliche Versorgung) a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner	★★★★★ ★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2	Leistungen nach SGB XI (Grundpflege und hauswirtschaftliche Versorgung) a) Durch eigenen Pflegedienst	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Leistungen nach SGB XII (Sozialhilfe) a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
4	Leistungen nach SGB VII (Gesetzliche Unfallversicherung) a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
5	Leistungen nach SGB IX (Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen) a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Spezialisierte Pflegeangebote		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Allgemeine Palliativpflege a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner	★★★★★ ★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2	Programme mit gerontopsychiatrischem Schwerpunkt a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
4 Leistungsspektrum		★ ★ ★ ★ ★	JA	NEIN
3	Pflege von Beatmungspatienten a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
4	Pflege von Wachkomapatienten a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
5	Spezialisierte Wundversorgung (Wundmanagement) a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner	★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
6	Stomaversorgung a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
7	Kontinenzberatung/-förderung a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
8	Diabetesberatung a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
9	Selbstmanagementförderung (z.B. Unterstützung der Klienten, Therapien selbstständig zu kontrollieren) a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
10	Spez. Programme enteraler Ernährung a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



KAPITEL	MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
		JA	NEIN
4 Leistungsspektrum	★★★★★		
11 Spez. Programme parenteraler Ernährung a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
12 Kinderkrankenpflege a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
13 Spezielle Pflege für Menschen mit Migrationshintergrund a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
14 Psychiatrische Krankenpflege a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
15 Alternative Heilmethoden (z.B. Aromatherapie) a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
16 Pflegerisches Casemanagement (Koordination, Integration der direkt patientenbezogenen Pflegeleistungen und Ressourcenkontrolle) a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
17 Podologie / Fußpflege a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18 Hier können noch weitere Angebote eingetragen werden. (Bitte geben Sie mit an, ob die Leistung durch den eigenen Pflegedienst oder durch einen Kooperationspartner erbracht wird): a) Serviceleistungen wie Begleitsdienste b) 0 c) 0		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
4 Leistungsspektrum		★★★★★	JA	NEIN
Weitere spezielle Angebote (mit jeweils eigenem Vertrag)		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Spezialisierte Ambulante Palliativversorgung (§ 37b V) a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2	Ambulante Hospizdienste a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Soziotherapie a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Psychiatrische Krankenpflege a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
5	Krankengymnastik a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	Logopädie a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	§ 38 SGB V (Familienpflege) a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
8	Ambulante Rehabilitationsleistungen a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
4 Leistungsspektrum		★★★★★	JA	NEIN
9	Assistenz für Menschen mit Behinderung a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
10	Hier können noch weitere Angebote eingetragen werden. (Bitte geben Sie mit an, ob die Leistung durch den eigenen Pflegedienst oder durch einen Kooperationspartner erbracht wird): a) 0 b) 0		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Weitere mögliche Angebote		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Niedrigschwellige Betreuungsangebote a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2	Verhinderungspflege a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3	Haushaltsnahe Dienstleistungen a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner	★★★★★ ★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
4	Betreuung durch Ehrenamtliche a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Tagespflege a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	Nachtpflege a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
4 Leistungsspektrum		★ ★ ★ ★ ★	JA	NEIN
7	Kurzzeitpflege a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8	Betreutes Wohnen a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9	Wohngemeinschaftsplätze a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
10	Stationäre Pflege a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11	24-Stunden-Versorgung a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
12	Essen auf Rädern a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
13	Service-Ruf/Hausnotruf a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
14	Hilfsmittelverleih (nur angeben, wenn Vertrag mit Kassen vorhanden) a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
4 Leistungsspektrum		★ ★ ★ ★ ★	JA	NEIN
15	Fahrdienste a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
16	Schlüsselverwaltung der Kundenschlüssel a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
17	Verordnungs- und Rezeptservice a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
18	Haustierbetreuung a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
19	Begleitservices (z.B. für kulturelle Veranstaltungen) a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
20	Einkaufsservices a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
21	Frei abrufbare Zeitkontingente (z.B. Vorlesen, ...) a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Weitere Service Leistungen		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Hier können noch weitere Angebote eingetragen werden. (Bitte geben Sie mit an, ob die Leistung durch den eigenen Pflegedienst oder durch einen Kooperationspartner erbracht wird): a) verschiedene Betreuungs- und Begleitangebote b) 0 c) 0		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>





KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
4 Leistungsspektrum		★★★★★	JA	NEIN
Schulungen/Beratung/Gesprächskreise		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Beratung für den Nutzer vor Ort a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2	Beratung für den Nutzer im Büro a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner	★★★★★ ★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3	Kurse für pflegende Angehörige a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Individualschulungen für pflegende Angehörige a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
5	Beratungen bei Überleitung aus dem Krankenhaus a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
6	Anleitungen zur Behandlungspflege a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
7	Gesprächskreise/Angehörigen-Gruppen a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8	Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
4 Leistungsspektrum		★★★★★	JA	NEIN
9	Beratung und Anpassung von Hilfsmitteln a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
10	Beratung für Wohnraumanpassung a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Urlaubsangebote (jeweils auch mit fachlicher Begleitung)		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Urlaubsangebote für Hilfebedürftige a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2	Urlaubsangebote für Pflegebedürftige a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3	Urlaubsangebote für Angehörige a) Durch eigenen Pflegedienst b) Durch Kooperationspartner		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Wellness-Fitness-Angebote		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Hier können noch weitere Angebote eingetragen werden. (Bitte geben Sie mit an, ob die Leistung durch den eigenen Pflegedienst oder durch einen Kooperationspartner erbracht wird): a) 0 b) 0 c) 0		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
5 Öffentliche Darstellung		★★★★★	JA	NEIN
Corporate Design		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Der Dienst verfügt über ein Logo (Erkennungsmerkmal)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Der Dienst verfügt über ein Corporate Design		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Alle nach außen gehenden Schriftstücke (E-Mails, Rechnungen etc.) tragen das Logo/Design des Dienstes und sind als solche dem Dienst sofort zuzuordnen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Die Pflegedokumentation ist im Design gestaltet (z. B. durch Stempel)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Infomaterial		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Zum Pflegedienst generell	★★★☆☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Zu einzelnen Leistungsbereichen (z. B. Pflege nach SGB XI, Häusliche Krankenpflege [SGB V], Privatleistungen, etc.)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Speziell zu einzelnen Dienstleistungen (z.B. Kurse, spezielle Leistungen, ergänzende Angebote, Organisation von Pflege, ...)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Der Einzugsbereich des Dienstes wird öffentlich dargestellt (z.B. Benennung von Stadtteilen oder Karte im Firmenschild oder im Flyer)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Der Dienst hält speziell für Migranten konzipierte Infomaterialien vor (z.B. in verschiedenen Landessprachen, auf religiöse/ethnische Belange eingehend etc.)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Im Eingangsbereich der Geschäftsräume befindet sich ein Ständer mit Informationsmaterialien für Besucher		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Informationsmaterial wird Multiplikatoren und Institutionen regelmäßig zur Auslage an die Hand gegeben		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Der Dienst nutzt ein (mehrere) Schaufenster zur Vermittlung von Informationen, Kontaktmöglichkeiten		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



KAPITEL	MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
		JA	NEIN
5 Öffentliche Darstellung	★★★★★		
9 Der Pflegedienst nutzt andere Werbeflächen (z. B. Plakatwände, Litfaßsäulen)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Die Dienstfahrzeuge sind gut sichtbar mit Logo und Telefonnummer des Dienstes versehen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Der Dienst schaltet regelmäßig Anzeigen in Lokalblättern, Stadtteilinformationen, Tageszeitungen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Der Pflegedienst wirbt mit Anzeigen in Fahrzeugen des ÖPNV		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13 Der Pflegedienst veranstaltet selbst öffentliche "Events" - nicht nur für Kunden - (z. B. Sommer- und/oder Winterfeste, öffentliche Info-Veranstaltungen, Ausstellungen, Tage der offenen Tür)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Der Dienst ist regelmäßig auf Stadtteilfesten mit einem Stand präsent		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Der Pflegedienst engagiert sich für lokale Initiativen, Kampagnen (evtl. zusammen mit anderen Institutionen)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16 Der Dienst hat eine kostenlose Kundenzeitschrift (selbst oder extern erstellt)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 Der Pflegedienst präsentiert sich über eine eigene Internetseite	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 Es ist festgelegt, dass und wer im Dienst die Inhalte des Internetauftritts pflegt/aktualisiert		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 Der Dienst wird von kommunal-/ regional betriebenen Internetseiten unter den entsprechenden Rubriken aufgeführt		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20 - mit Link zur eigenen Homepage		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21 Der Pflegedienst verfasst selbst bzw. lässt regelmäßig Pressemitteilungen für die Lokal- und Fachpresse verfassen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 In der Lokalpresse erscheint mindestens einmal jährlich ein Bericht über die Aktivitäten des Pflegedienstes		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 Über die Aktivitäten des Dienstes wurde schon in einer Fachzeitschrift berichtet		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL	MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
5 Öffentliche Darstellung	★★★★★	JA	NEIN
24 Mitarbeiter des Pflegedienstes sind/waren Autoren in einer Fachzeitschrift	★★★★★	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
25 Die Adresse und Telefonnummer des Dienstes steht im örtlichen Telefonbuch	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 Der Dienst ist in den "Gelben Seiten" zu finden	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
6 Organisation		★★★★★	JA	NEIN
Struktur		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Ein aktuelles Organigramm des Pflegedienstes ist vorhanden und ist öffentlich zugänglich.	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Die Aktualität des Organigramms wurde innerhalb der letzten zwei Jahre nachweisbar überprüft. Überprüfungsdatum: 02.06.2009		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einsatzplanung		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Die Erstbesuche werden grundsätzlich von der zuständigen Leitungskraft durchgeführt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Die Pflegevisiten werden grundsätzlich von der zuständigen Leitungskraft durchgeführt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Die Pflegevisiten werden mit EDV-Unterstützung geplant und durchgeführt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Die Einsatzplanung erfolgt grundsätzlich durch die zuständigen Leitungskräfte		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Die Leitungskräfte haben ein Einblick in Betriebskennzahlen und berücksichtigen diese bei der Personal-Einsatz-Planung.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Die Einsatzplanung erfolgt erlösorientiert		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Die Einsatzplanung erfolgt vorrangig nach den Kundenwünschen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Bei jedem Einsatz wird die Qualifikation der Mitarbeiter berücksichtigt	★☆☆☆☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	In der Einsatzplanung werden Anhaltswerte (Durchschnittswerte) individuell angepasst		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Die Kunden sind über die individuellen Anhaltswerte informiert	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prozessstandards		Frage ist Mindestkriterium für		



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
6 Organisation		★ ★ ★ ★ ★	JA	NEIN
1	Es gibt schriftlich definierte Prozesse im Pflegedienst a) Aufnahme eines neuen Kunden b) Ablage der Patienten-Akten c) Durchführung der Dienstplanung d) Durchführung der täglichen, wöchentlichen, fortwährenden Einsatzplanung e) Durchführung der Dienstbesprechungen f) Durchführung der täglichen Übergaben bzw. der Informationsversorgung g) Abrechnung der Dienstleistungen h) Datensicherung (täglich, wöchentlich) i) Mahnwesen		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Informationsfluss		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Es finden regelmäßige Besprechungen zwischen Geschäftsführung und PDL statt a) mind. 1 x pro Woche b) mind. 1 x pro Monat c) mind. 1 x pro Quartal		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2	Es finden regelmäßige Besprechungen zwischen Geschäftsführung und Verwaltung statt a) mind. 1 x pro Woche b) mind. 1 x pro Monat c) mind. 1 x pro Quartal		<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3	Es finden regelmäßige Besprechungen zwischen PDL und anderen Leitungskräften des Pflegedienstes statt a) mind. 1 x pro Woche b) mind. 1 x pro Monat c) mind. 1 x pro Quartal		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
6 Organisation		★ ★ ★ ★ ★	JA	NEIN
4	Es finden regelmäßige Dienstbesprechungen (über Organisation) der Mitarbeiter im Pflegedienst statt (diese können auch mit den Fallbesprechungen gleichzeitig an einem Termin stattfinden) a) 1 x pro Woche b) alle 2 Wochen c) 1 x pro Monat d) 1 x pro Quartal	★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
5	Für die Dienstbesprechung gibt es feste Termine, die langfristig bekannt sind		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Es gibt eine Tagesordnung für die Dienstbesprechungen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Dienstbesprechungen sind verbindlich für alle Mitarbeiter		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Protokolle zu Dienstbesprechungen werden von allen Mitarbeitern nachvollziehbar (z.B. durch Handzeichen) zur Kenntnis genommen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Es finden regelmäßige Fallbesprechungen über die Pflegekunden im Pflegedienst statt (diese können auch mit den Dienstbesprechungen gleichzeitig an einem Termin stattfinden) a) 1 x pro Woche b) alle 2 Wochen c) 1 x pro Monat d) 1 x pro Quartal		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
10	Die Informationen über Kunden werden weitgehend über die Pflegedokumentation transportiert		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechnungslegung		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Es ist sichergestellt, dass alle abrechnungsrelevanten Daten von der Pflege zeitnah zur Verwaltung gelangen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Alle Rechnungen (Kranken- und Pflegekasse) werden monatlich erstellt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Die Rechnungsdaten werden automatisch, d.h. aus der (elektronischen) Einsatzplanung oder durch ein Leistungserfassungssystem erstellt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





KAPITEL	MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
6 Organisation	★★★★★	JA	NEIN
4 Die Daten werden von Hand errechnet und in Formulare eingefügt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Die Abrechnung erfolgt über ein zentrales Rechenzentrum (z.B. Kreisverband)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6 Die Abrechnung mit den Kostenträgern erfolgt über einen externen Anbieter		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



STERNE FÜR PFLEGEDIENSTE

DIE PFLEGEDIENST-KLASSIFIZIERUNG – Fragenkatalog

**Pflegedienst Bethel Bad Oeynhausen gGmbH**



KAPITEL		MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
7 Vernetzung / Gemeinwesenorient.		★★★★★	JA	NEIN
Vernetzung/Kooperation		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Der Pflegedienst ist Teil eines umfassenden Dienstleistungsnetzwerkes für die Unterstützung der Pflegekunden (Rundumversorgung)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Der Pflegedienst kann Leistungen außerhalb der eigenen Dienstleistungen an verlässliche Kooperationspartner vermitteln	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Netzwerkpartner werden gezielt ausgewählt	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Es findet eine Qualitätsüberprüfung der Netzwerkpartner statt, durch (Mehrfachnennung möglich) a) eigene Testnutzung b) Kundenbefragung nach Vermittlung c) gezielte Auswahlgespräche	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
5	Bei neuen Kundenwünschen wird ein Angebot für diesen Kunden gesucht und eine Vermittlung hergestellt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Der Austausch mit wichtigen Netzwerkpartnern ist geregelt und wird nachvollziehbar dokumentiert		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Es gibt verbindliche Kooperationsvereinbarungen (Verträge etc.) mit wichtigen Netzwerkpartnern		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Bei Bedarf wird eine "Fallkonferenz" mit anderen Professionen und Anbietern im Sinne des Pflegekunden organisiert		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Es gibt durch die Verbundangebote für Pflegekunden Preisvergünstigungen		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Für den einzelnen Fall wird Casemanagement den Pflegekunden angeboten		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Der Pflegedienst beteiligt sich an einer Pflegeüberleitung / Überleitungspflege mit dem regionalen Krankenhaus (-häusern)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gemeinwesenorientierung (politische Gemeinde)		Frage ist Mindestkriterium für		



KAPITEL		MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
7 Vernetzung / Gemeinwesenorient.		★ ★ ★ ★ ★	JA	NEIN
1	Der Pflegedienst ist im Gemeinwesen verankert (bekannt in einer festen Region)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Der Pflegedienst ist in Gremien der Stadt bzw. der Region vertreten (z.B. Ausschüsse, Pflegekonferenz, Stammtische, etc.)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Der Pflegedienst unterhält gute Arbeitsbeziehungen zu regionalen Behörden (Sozialdienst / Gesundheitsamt etc.)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Der Pflegedienst unterhält gute Arbeitsbeziehungen zu regionalen Kranken- und Pflegekassen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
8 Dienstleistungsqualität		★★★★★	JA	NEIN
Leitbild		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Es gibt ein Einrichtungs-/Pflegeleitbild	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Das Leitbild bzw. die Überprüfung ist nicht älter als 3 Jahre		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Das Leitbild ist allen Mitarbeitern bekannt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Das Leitbild ist im Pflegedienst zugänglich		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Das Leitbild ist im Internet veröffentlicht		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeitsabläufe		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Die Arbeitsabläufe und die praktische Durchführung beruhen auf einheitlichen Verfahrensregelungen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Folgende Verfahrensregelungen sind nachweisbar vorhanden (Mehrfachnennungen möglich): a) Betreten der Wohnung, Gaststatus b) Umgang mit nicht geplanten Kundenwünschen c) Notfälle (Kunde öffnet nicht; nicht ansprechbar; unklarer Gesundheitszustand, ....) d) Umgang bei Verspätung des Mitarbeiters e) Umgang bei außerordentlich schwierigen hygienischen Verhältnissen in der Wohnung des Pflegekunden f) Umgang bei vermuteter bzw. erlebter Gewalt g) Kündigung durch den Kunden h) Kündigung durch den Dienst	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Pflegerische Standards		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Es sind zentrale pflegerische Handlungsabläufe (Pflegerische Tätigkeiten mit bestimmten Zielen) vorhanden und bei den Mitarbeitern eingeführt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL	MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
8 Dienstleistungsqualität	★★★★★	JA	NEIN
2 Folgende Expertenstandards werden umgesetzt (Mehrfachnennungen möglich): a) Sturzprophylaxe b) Dekubitusprophylaxe c) Schmerzmanagement d) Entlassungsmanagement e) Kontinenzförderung f) Pflege von Menschen mit chronischen Wunden g) Ernährungsmanagement		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3 weitere (Nennungen): a) 0 b) 0 c) 0			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4 Die zentralen pflegerischen Handlungsabläufe werden jährlich überprüft		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Die Mitarbeiter werden über veränderte zentrale Handlungsabläufe informiert	★★★☆☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Individuelle Handlungsabläufe der Dienstleistungen beim Kunden werden in der Dokumentation vor Ort definiert		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung		Frage ist Mindestkriterium für	



KAPITEL	MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
8 Dienstleistungsqualität	★★★★★	JA	NEIN
1 Der Pflegedienst hält ein Beratungsangebot vor durch: (Mehrfachnennungen möglich)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a) telefonische Information		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) telefonische Beratung	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Beratung vor Ort (nicht Erstgespräch)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Beratung im Krankenhaus	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) feste Beratungszeiten in den Räumen des Pflegedienstes		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) individuelle Beratungszeiten in den Räumen des Pflegedienstes können vereinbart werden	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Begutachtungsberatung (hinsichtlich der Pflege-Einstufung)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Beratung zu speziellen Pflegeproblemen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Alle Beratungen für bestehende Kunden des Pflegedienstes sind prinzipiell kostenfrei		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Die wesentlichen Inhalte der Beratungsgespräche werden dokumentiert		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Es liegt ein Konzept vor für Erstgespräch / Anamnese	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Es liegt ein Konzept vor für Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Die Kunden werden vom Pflegedienst an die Termine für die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI erinnert		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Mitarbeiter, die Beratungsgespräche durchführen, sind hierfür speziell geschult	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Es liegt ein Konzept vor für Beratungen / Schulungen nach § 45 SGB XI		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
9 Personal / Personalentwicklung		★★★★★	JA	NEIN
Ausbildung		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Der Pflegedienst ist Ausbildungsbetrieb im Sinne der einschlägigen Gesetze und Bestimmungen (Mehrfachnennungen möglich) a) für examinierte Altenpflegerinnen/-pfleger b) für Gesundheits- und Krankenpflegerinnen/-pfleger c) für Gesundheitskaufleute		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2	für weitere Berufe (Nennung): a) 0 b) 0 c) 0		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3	Für die/den Auszubildenden steht ein qualifizierte/r Praxisanleiter/in (Mentor/in) in der Einrichtung zur Verfügung		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Es existieren Ausbildungsstandards		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalauswahl/Einarbeitung		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Die Auswahl neuer Mitarbeiter findet über Bewerbungsgespräche mit dem Inhaber/Geschäftsführung statt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Die Auswahl neuer Mitarbeiter findet über Bewerbungsgespräche mit der PDL statt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Probe-Arbeiten ist möglich		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Die Auswahl neuer Mitarbeiter folgt strategischen Unternehmenszielen des ambulanten Dienstes		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Es existieren Einarbeitungsstandards oder -konzepte für alle neuen Mitarbeiter	★★★☆☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Neuen Mitarbeitern stehen immer "Paten" zur Verfügung		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Neue Mitarbeiter erhalten eine übersichtliche Einarbeitungsmappe / Firmeninformationen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
9 Personal / Personalentwicklung		★★★★★	JA	NEIN
8	Während der Probezeit finden Probezeitgespräch mit der PDL statt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalentwicklung		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Es gibt Stellenbeschreibungen oder Tätigkeitsbeschreibungen für (Mehrfachnennungen möglich)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	a) Pflegedienstleitung/en		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b) Stellvertretung/en der Pflegedienstleitung		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c) Die Verwaltungskräfte		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	d) Alle ex. Pflegefachkräfte (mit 3-jähriger Ausbildung)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	e) Alle Pflegekräfte (mit 1-jähriger Ausbildung)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	f) Alle un- und angelernten Pflegekräfte ("Helferinnen")		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	g) Zivildienstleistende, Mitarbeiter im FSJ, Praktikanten o.ä.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Es existieren Fortbildungspläne für alle Mitarbeiter	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Die Fortbildungspläne sind an den strategischen Unternehmenszielen orientiert		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Die Mitarbeiter haben ein Anrecht auf Fortbildung	★☆☆☆☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Die Mitarbeiter haben die Pflicht zur Fortbildung	★★☆☆☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Für jeden Mitarbeiter steht ein bestimmtes Fortbildungsbudget pro Jahr zur Verfügung		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Das Fortbildungsbudget pro Mitarbeiter beträgt pro Jahr in Euro 0 nur zur Information		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Betriebliche Fortbildungen werden den Mitarbeitern als Arbeitszeit angerechnet		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





KAPITEL		MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
9 Personal / Personalentwicklung		★ ★ ★ ★ ★	JA	NEIN
9	Es finden (mindestens einmal jährlich) Zielvereinbarungsgespräche (Definition: Personalgespräche = Jahresgespräche = Zielvereinbarungsgespräche = Beurteilungsgespräche) statt, mit (Mehrfachnennungen möglich) a) Pflegedienstleitung/en b) Stellvertretung/en der Pflegedienstleitung c) Die Verwaltungskräfte d) Alle ex. Pflegefachkräfte (mit 3-jähriger Ausbildung) e) Alle Pflegekräfte (mit 1-jähriger Ausbildung) f) Alle un- und angelernten Pflegekräfte ("Helferinnen")		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Es gibt Mitarbeiter-Rückkehrgespräche (nach Krankheit)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Es finden regelmäßig anonymisierte Mitarbeiterbefragungen statt: a) mind. einmal pro Jahr b) alle 2 Jahre c) alle 3 Jahre	★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ☆	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
12	Die Ergebnisse der anonymisierten Mitarbeiterbefragungen werden (intern) veröffentlicht und kommuniziert	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Es gibt ein Vorschlagswesen mit Verbesserungsvorschlägen für die Mitarbeiter		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualifikationen		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Bitte geben Sie an, wie sich die Arbeitszeit der folgenden Mitarbeiter-Gruppen normalerweise verteilen (in Prozent) - ex. Pflegefachkräften (mit 3-jähriger Ausbildung) 80% - alle anderen Pflege- und Hilfskräfte 20%		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
9 Personal / Personalentwicklung		★★★★★	JA	NEIN
2	Für spezielle Angebote werden folgende besonders qualifizierte Mitarbeiter vorgehalten a) Ausgebildete Wundmanager b) Fachkräfte für Gerontopsychiatrie		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	weitere (Nennungen): a) Hygienebeauftragter b) 0 c) 0		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Der Pflegedienst beteiligt sich finanziell an Weiterbildungen der Mitarbeiter (z.B. weiterführende Qualifikation)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeitsschutz/ Gesundheits-Management		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Es existieren dokumentierte Arbeitsschutzprogramme (z.B. in Kooperation mit der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW))		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Es werden regelmäßig Fahrsicherheitstrainings durchgeführt		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Arbeitsschutz ist fester Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Es gibt betriebliche Angebote zur Gesundheitsförderung mit freiem Zugang für alle Mitarbeiter	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Es gibt eine individuell für einzelne Mitarbeiter gezielte Gesundheitsförderung		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hygiene-Management		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Es gibt eine benannte, geschulte Hygienefachkraft	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Es gibt eine jährliche Hygiene-Schulung für alle Mitarbeiter		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Hygienematerialien und Schutzkleidung sind für alle Mitarbeiter frei zugänglich und nach Bedarf abrufbar (Handschuhe, Händedesinfektionsmittel, etc.)	★★★☆☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
9 Personal / Personalentwicklung		★★★★★	JA	NEIN
4	Die arbeitsmedizinische Betreuung ist für alle Mitarbeiter transparent und eine regelmäßige Kontrolle der individuellen Gesundheit findet statt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Außenwirkung		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Den Mitarbeitern steht Dienstkleidung des Pflegedienstes zur Verfügung		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Der Pflegedienst sorgt für die Reinigung der Dienstkleidung		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Es gibt Vorgaben für die Mitarbeiter bzgl. der Waschfrequenz (auch für Privatkleidung) der Dienstkleidung		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Es existiert eine grundsätzliche Raucherregelung für die Einsätze der Mitarbeiter		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeitszeiten		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Der Pflegedienst arbeitet mit flexiblen Arbeitszeitmodellen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Es gibt festgelegte Grenzen und -regeln für den Umgang mit Über-/Mehrstunden		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Die Kundenwünsche haben Einfluss auf die Einsatzzeiten der Mitarbeiter	★★★☆☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
10 Führungsebene		★★★★★	JA	NEIN
Führungsebene		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Es existieren formulierte Unternehmensziele für die Entwicklung des Pflegedienstes	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Der Pflegedienst arbeitet nach Führungsgrundsätzen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Die Führungsgrundsätze sind allen Mitarbeitern bekannt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Die Führungsgrundsätze werden regelmäßig überprüft und ggf. angepasst		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Die Führungskräfte werden jährlich von den Mitarbeitern beurteilt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Mitarbeiter werden über Entscheidungen der Führungskräfte zeitnah informiert	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Die Pflegedienstleitung und die Stellvertretung haben die Leitungsaufgaben unter sich verteilt, d.h. sie ergänzen sich		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Pflegedienstleitung und Stellvertretung können sich bzgl. der Aufgaben gegenseitig vertreten		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Die Stellvertretung übernimmt nur die Abwesenheitsvertretung im Falle von Krankheit oder Urlaub der Pflegedienstleitung		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Die Pflegedienstleitung hat mindestens folgende Qualifikationen vorzuweisen (nur die höchste eintragen!): a) "460-Std"-Weiterbildung b) "720-Std."-Weiterbildung oder mehr c) Pflegebezogenes Studium	★☆☆☆☆ ★☆☆☆☆ ★☆☆☆☆	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
11	Es gibt eine Verpflichtung für die PDL und deren Stellvertretung sich kontinuierlich fortzubilden um auf dem aktuellen Stand des pflegerisch-medizinischen Wissens zu bleiben	★★☆☆☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Für PDL und Stellvertretung steht ein spezielles Fort- und Weiterbildungsbudget zur Verfügung		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL	MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
10 Führungsebene	★★★★★	JA	NEIN
13 Die Geschäftsführung des Pflegedienstes bildet sich mindestens einmal pro Jahr fort (z.B. auf Kongressen und Tagungen)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Im Pflegedienst ist ein strukturiertes Steuerungsinstrument für das Management implementiert (Mehrfachnennungen möglich) a) Balanced Score Card b) Kennzahlensystem		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
15 Andere (Nennungen): a) 0 b) 0 c) 0		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
11 Kunden- / Verbraucherorientierung		★★★★★	JA	NEIN
Kundenrechte		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Ein Muster-Pflegevertrag ist öffentlich zugänglich	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Vor Abschluss des Pflegevertrages ist eine Prüfung durch den Kunden möglich	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Die "Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen" wurde allen Mitarbeitern des Unternehmens von der Leitung vorgestellt und gilt als Orientierungsrahmen		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Den Kunden wird zugesichert, das die vereinbarte Uhrzeit oder ein vereinbartes Zeitfenster eingehalten wird, a) von +/- 10 Minuten b) von +/- 20 Minuten c) von +/- 30 Minuten	★★★★★ ★★★★★ ★★★★★	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
5	Kunden werden informiert, wenn vereinbarte Zeiten nicht eingehalten werden können: a) ab einer Abweichung von +/- 10 Minuten b) ab einer Abweichung von +/- 20 Minuten c) ab einer Abweichung von +/- 30 Minuten	★★★★★ ★★★★★ ★★★★★	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Transparenz der Dienstleistungserbringung		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Der Dienst verfügt über verständliche Leistungs- und Preislisten die den Kunden zugänglich sind oder ausgehändigt werden (Mehrfachnennungen möglich) a) in Broschüren, Flyern b) im Internet	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Kunden erhalten ihre Rechnungen pünktlich/ in regelmäßigen Abständen	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Die Rechnungen sind nachvollziehbar und verständlich	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Die Kunden erhalten auf Wunsch auch Rechnungen anderer Kostenträger in Kopie		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
11 Kunden- / Verbraucherorientierung		★ ★ ★ ★ ★	JA	NEIN
5	Der Dienst bietet an, Rechnungen zu erklären		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Der Dienst verfügt über ein nachvollziehbares Formular für Kostenvoranschläge		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Im Kostenvoranschlag (und im Pflegevertrag) wird festgehalten, was die Kunden und deren Angehörige selbst an Leistungen erbringen	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kundenwünsche (bzgl. Auftreten, Kleidung, Geschlecht des Mitarbeiters, etc.) werden regelmäßig erfragt und in die Gestaltung der Pflegesituation einbezogen	★ ★ ★ ★ ☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundenwünsche / Umgang mit Beschwerden		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Der Dienst verfügt über einen eigenen Katalog von Privatzahlerleistungen (außerhalb der Leistungen des SGB XI und SGB V)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Privatleistungen werden als "Leistungspakete" angeboten		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Privatleistungen werden als Zeiteinheiten angeboten		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Der Dienst kann auf weitere Leistungen von Kooperationspartnern verweisen (Mehrfachnennungen möglich) a) Er verfügt über Informationsmaterial der Partner b) Er kann detailliert über die Preise der Partner informieren		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
5	Der Dienst führt regelmäßig Kundenbefragungen durch a) jedes Jahr b) alle zwei Jahre c) alle drei Jahre d) alle fünf Jahre	★ ★ ★ ☆ ☆ ★ ★ ★ ☆ ☆ ★ ★ ★ ☆ ☆ ★ ★ ★ ☆ ☆	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
6	Die Kundenbefragungen werden von einem externen Dienstleister durchgeführt	★ ★ ★ ★ ★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Die Ergebnisse werden gegenüber allen Mitarbeitern kommuniziert		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



KAPITEL	MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
		JA	NEIN
11 Kunden- / Verbraucherorientierung	★★★★★		
8 Die Ergebnisse werden gegenüber den Kunden kommuniziert		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Ein Beschwerdemanagement ist eingeführt und wird praktiziert	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Es gibt einen standardisierten Umgang/ein Formular zur Aufnahme von Beschwerden		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Auf jede Beschwerde folgt eine persönliche Reaktion gegenüber dem Beschwerdeführer	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Die Reaktion erfolgt spätestens am Folgetag nach der Beschwerde	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Die Internetseite des Dienstes ist barrierefrei (z.B. spezielle Anpassungsmöglichkeiten für Sehbehinderte) gestaltet		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14 Bei Sachschäden, die beim Eigentum des Kunden durch die Mitarbeiter verursacht werden, regelt der Pflegedienst zeitnah die Schadensabwicklung		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Pflegedokumentation</b>	Frage ist Mindestkriterium für		
1 Die Pflegedokumentation wird im Haushalt der Kunden geführt und aufbewahrt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Die Pflegedokumentation dient als wichtiges Informations- und Kommunikationsmedium mit den Kunden und Angehörigen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Bestandteil der Pflegedokumentation sind Formblätter, auf denen die Kunden oder die Pflegepersonen Eintragungen machen können		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Bestandteil der Pflegedokumentations-Mappe sind Leistungsnachweise, die es den Kunden ermöglichen, jederzeit die Leistungen des Pflegedienstes nachzuvollziehen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
12 Qualitätsmanagement		★★★★★	JA	NEIN
Internes Qualitätsmanagement		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Der Pflegedienst verfügt über ein internes Qualitätsmanagement	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Es gibt eine/n QM-Beauftragte/n / bzw. Qualitätsfachkraft	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Der/Die QM-Beauftragte bzw. Qualitätsfachkraft ist teilweise (bzw. komplett) für das QM freigestellt		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Der Pflegedienst arbeitet nach einem Qualitätshandbuch	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Das Qualitätshandbuch "lebt" (wird regelmäßig überprüft und überarbeitet)	★★★★★	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Mitarbeiter des Pflegedienstes nehmen an betriebsinternen Qualitätszirkeln teil		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Mitarbeiter des Pflegedienstes nehmen an Qualitätszirkeln mit anderen Pflegediensten oder Kooperationspartnern teil		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Folgende QM-Maßnahmen werden zusätzlich regelmäßig durchgeführt (Mehrfachnennungen möglich): a) Strukturierte und dokumentierte Pflegevisiten b) Nach Bedarf gezielte und individuelle Fallbesprechungen		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9	Der Pflegedienst ist an einrichtungsübergreifenden Qualitätsmanagement-Projekten beteiligt (z. B. Pflegeüberleitung)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Externe Prüfungen/Zertifizierungen		Frage ist Mindestkriterium für		
1	Eine Qualitätsprüfung durch den Medizinischen Dienst hat stattgefunden am: 0		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Mit folgendem Ergebnis: a) Keine Beanstandungen b) Keine Beanstandungen aber weitergehende Empfehlungen c) umzusetzende Maßnahmen ohne weiteren Kontrolltermin d) umzusetzende Maßnahmen (abzustellende Mängel) mit festem Kontrolltermin		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>



KAPITEL		MINDESKRITERIEN	BEWERTUNG	
12 Qualitätsmanagement		★★★★★	JA	NEIN
3	Eine Regelprüfung des MDK nach der "Pflege-Transparenzvereinbarung ambulant PTVA" (Schulnotensystem) hat stattgefunden am: 0		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Mit folgenden Ergebnissen (Schulnotensystem): OGesamtergebnis [insert]Befragung der Kunden		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Der Betrieb führt regelmäßig interne Qualitätsprüfungen durch und wertet diese aus (z.B.nach QPR)	★★★★☆	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Der Betrieb führt regelmäßig Qualitätsprüfung durch Externe durch und wertet diese aus	★★★★★	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Der Pflegedienst ist zertifiziert (Mehrfachnennungen möglich): a) DIN-ISO 9001/2000 b) EFQM c) Trägereigenes Zertifikat:		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
8	Andere (Nennungen): a) Diakonie Siegel b) 0		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
9	Die Zertifizierung wurde am: 05.06.2010 erfolgreich abgeschlossen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Das letzte Audit fand am: mai 2009 statt.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Es existiert ein eigenständiger Qualitätsbericht (nicht MDK-Prüfung)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



STERNE FÜR PFLEGEDIENSTE

DIE PFLEGEDIENST-KLASSIFIZIERUNG – Fragenkatalog

**Pflegedienst Bethel Bad Oeynhausen gGmbH**



KAPITEL	MINDESTKRITERIEN	BEWERTUNG	
12 Qualitätsmanagement	★★★★★	JA	NEIN
12 Der Qualitätsbericht ist öffentlich zugänglich		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>