

E DIN EN 17500:2020-05 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2020-04-17

Qualität der Pflege älterer Menschen - Dienstleistungen, die in der eigenen Wohnung erbracht werden, einschließlich betreutem Wohnen; Deutsche und Englische Fassung prEN 17500:2020

Quality of care and support for older persons; German and English version prEN 17500:2020

Inhalt	Seite
Europäisches Vorwort.....	6
Einleitung	7
1 Anwendungsbereich.....	11
2 Normative Verweisungen	11
3 Begriffe	11
4 Organisatorische und technische Prozesse	19
4.1 Organisation, Management und Ressourcen.....	19
4.1.1 Allgemeines.....	19
4.1.2 Organisation, Management und Ressourcen — Allgemeine Anforderungen.....	20
4.1.3 Organisation, Management und Ressourcen —Allgemeine Empfehlungen	21
4.2 Personal — Fachwissen, Fertigkeiten und Anzahl.....	22
4.2.1 Allgemeines.....	22
4.2.2 Personal — Fachwissen, Fertigkeiten und Anzahl —Allgemeine Anforderungen	22
4.2.3 Personal – Fachwissen, Fertigkeiten und Anzahl – Allgemeine Empfehlungen	24
4.3 Ethische Grundsätze.....	25
4.3.1 Allgemeines.....	25
4.3.2 Ethische Grundsätze – Allgemeine Anforderungen.....	25
4.3.3 Ethische Grundsätze – Allgemeine Empfehlungen	25
4.4 Gesundheitsförderung und Wohlbefinden	25
4.4.1 Allgemeines.....	25
4.4.2 Gesundheitsförderung und Wohlbefinden – Allgemeine Empfehlungen.....	26
4.4.3 Gesundheitsförderung und Wohlbefinden – Spezifische Empfehlungen	26
4.5 Unterstützende Geräte – Systeme, Technologie und damit verbundene Dienstleistungen	27
4.5.1 Allgemeines.....	27
4.5.2 Unterstützende Geräte – Allgemeine Anforderungen	27
4.5.3 Unterstützende Geräte – Allgemeine Empfehlungen.....	28
4.6 Zugänglichkeit und die bebaute Umgebung	28
4.6.1 Allgemein – Das Zuhause der älteren Person.....	28
4.6.2 Zugänglichkeit und die bebaute Umgebung –Allgemeine Empfehlungen.....	29
4.6.3 Allgemein – Das Pflegeheim.....	29
4.6.4 Zugänglichkeit und die bebaute Umgebung – Spezifische Anforderungen	29
4.6.5 Zugänglichkeit und die bebaute Umgebung – Spezifische Empfehlungen	30
4.7 Reinigung, Hygiene und Infektionen.....	30
4.7.1 Allgemeines.....	30
4.7.2 Reinigung, Hygiene und Infektionen – Spezifische Anforderungen.....	31
4.7.3 Reinigung, Hygiene und Infektionen – Spezifische Empfehlungen	31
5 Initialprozesse, Einschätzung, Vereinbarung und Dokumentation.....	31
5.1 Erste Einschätzung der Bedürfnisse	31
5.1.1 Allgemeines.....	31
5.1.2 Erste Einschätzung der Bedürfnisse – Allgemeine Anforderungen	32

5.2	Vereinbarungen und Verträge im Zusammenhang mit der älteren Person	32
5.2.1	Allgemeines.....	32
5.2.2	Vereinbarungen und Verträge im Zusammenhang mit der älteren Person – Allgemeine Anforderungen.....	33
5.3	Dokumentation – Pläne, Vereinbarungen, Maßnahmen und Ergebnisse	33
5.3.1	Allgemeines.....	33
5.3.2	Dokumentation – Allgemeine Anforderungen.....	34
5.3.3	Dokumentation – Spezifische Anforderungen	35
6	Wichtige Aktivitäten – soziales Miteinander und Leben in der Gemeinschaft.....	35
6.1	Rechte, Diversität, Integrität und Partizipation.....	35
6.1.1	Allgemeines.....	35
6.1.2	Rechte, Diversität, Integrität und Partizipation – Allgemeine Anforderungen.....	36
6.1.3	Rechte, Diversität, Integrität und Partizipation – Spezifische Anforderungen.....	36
6.1.4	Rechte, Diversität, Integrität und Partizipation – Allgemeine Empfehlungen	37
6.1.5	Rechte, Diversität, Integrität und Partizipation – Spezifische Empfehlungen	37
6.2	Sicherheit und Schutz	37
6.2.1	Allgemeines.....	37
6.2.2	Sicherheit und Schutz – Allgemeine Anforderungen	37
6.2.3	Sicherheit und Schutz – Spezifische Anforderungen	38
6.3	Kommunikation und Information	38
6.3.1	Allgemeines.....	38
6.3.2	Kommunikation und Information – Allgemeine Anforderungen	39
6.3.3	Kommunikation und Information – Allgemeine Empfehlungen.....	39
6.4	Aktivitäten.....	39
6.4.1	Allgemeines.....	39
6.4.2	Aktivitäten – Spezifische Anforderungen.....	40
6.4.3	Aktivitäten – Spezifische Empfehlungen	40
6.5	Informelle Pflegekraft – Menschen, die der älteren Person nahe stehen und Freiwillige	41
6.5.1	Allgemeines.....	41
6.5.2	Informelle Pflegekräfte – Allgemeine Empfehlungen	41
7	Wichtige Aktivitäten – Gesundheit und Wohlbefinden.....	42
7.1	Gesundheitskompetenz.....	42
7.1.1	Allgemeines.....	42
7.1.2	Gesundheitskompetenz – Allgemeine Empfehlungen.....	42
7.2	Beurteilung der Pflege während der fortlaufenden Pflege	43
7.2.1	Allgemeines.....	43
7.2.2	Beurteilung der Pflege während der fortlaufenden Pflege – Allgemeine Anforderungen	43
7.2.3	Beurteilung der Pflege während der fortlaufenden Pflege – Allgemeine Empfehlungen.....	43
7.3	Kognitive Funktion und psychische Gesundheit.....	43
7.3.1	Allgemeines.....	43
7.3.2	Kognitive Funktion und psychische Gesundheit – Allgemeine Anforderungen.....	44
7.3.3	Kognitive Funktion und psychische Gesundheit – Spezifische Anforderungen.....	44
7.3.4	Kognitive Funktion und psychische Gesundheit – Spezifische Empfehlungen	45
7.4	Essen, Trinken, Mahlzeiten und Ernährung	45
7.4.1	Allgemeines.....	45
7.4.2	Essen, Trinken, Mahlzeiten und Ernährung – Allgemeine Anforderungen	46
7.4.3	Essen, Trinken, Mahlzeiten und Ernährung – Spezifische Anforderungen	46
7.4.4	Essen, Trinken, Mahlzeiten und Ernährung – Spezifische Empfehlungen	46
7.5	Mund- und Zahngesundheit.....	47
7.5.1	Allgemeines.....	47
7.5.2	Mund- und Zahngesundheit – Spezifische Anforderungen	47
7.5.3	Mund- und Zahngesundheit – Allgemeine Anforderungen.....	47
7.6	Blasen- und Darmfunktionen.....	48
7.6.1	Allgemeines.....	48
7.6.2	Blasen- und Darmfunktionen – Spezifische Anforderungen.....	48
7.7	Körperpflege, Haut und Wunden	48
7.7.1	Allgemeines.....	48

7.7.2	Körperpflege, Haut und Wunden – Spezifische Anforderungen	49
7.8	Schmerzen	49
7.8.1	Allgemeines	49
7.8.2	Schmerzen – Allgemeine Anforderungen	50
7.9	Arzneimittel	50
7.9.1	Allgemeines	50
7.9.2	Arzneimittel – Spezifische Anforderungen	50
7.9.3	Arzneimittel – Spezifische Empfehlungen	51
7.10	Sterbebegleitung und palliative Pflege	52
7.10.1	Allgemeines	52
7.10.2	Sterbebegleitung und palliative Pflege – Spezifische Anforderungen	52
7.10.3	Sterbebegleitung und palliative Pflege – Spezifische Empfehlungen	53
8	Qualitätssicherung.....	54
8.1	Systematische Qualitätsarbeit	54
8.1.1	Systematische Qualitätsarbeit – Allgemeines	54
8.1.2	Systematische Qualitätsarbeit – Allgemeine Anforderungen	54
8.1.3	Systematische Qualitätsarbeit – Allgemeine Empfehlungen.....	54
8.2	Qualitätserklärung.....	55
8.2.1	Qualitätserklärung – Allgemeines	55
8.2.2	Qualitätserklärung – Allgemeine Empfehlungen.....	55
8.3	Qualitätsmanagementsysteme.....	55
8.3.1	Qualitätsmanagementsysteme – Allgemeines	55
8.3.2	Qualitätsmanagementsysteme – Allgemeine Anforderungen	56
8.4	Vorschläge und Beschwerden	56
8.4.1	Vorschläge und Beschwerden – Allgemeines	56
8.4.2	Vorschläge und Beschwerden – Allgemeine Anforderungen	56
8.5	Prävention und Risikomanagement.....	57
8.5.1	Allgemeines	57
8.5.2	Prävention und Risikomanagement – Spezifische Anforderungen.....	57
8.6	Nichtkonformität und unerwünschte Ereignisse.....	58
8.6.1	Nichtkonformität und unerwünschte Ereignisse – Allgemeines.....	58
8.6.2	Nichtkonformität und unerwünschte Ereignisse – Allgemeine Anforderungen.....	59
8.7	Beurteilung der Prozesse, Aktivitäten und Ergebnisse	59
8.7.1	Beurteilung der Prozesse, Aktivitäten und Ergebnisse – Allgemeines	59
8.7.2	Beurteilung der Prozesse, Aktivitäten und Ergebnisse – Allgemeine Anforderungen	59
8.8	Rückmeldung der betreuten Person	60
8.8.1	Rückmeldung der betreuten Person – Allgemeines.....	60
8.8.2	Rückmeldung der betreuten Person – Allgemeine Anforderungen.....	60
8.8.3	Rückmeldung der betreuten Person – Allgemeine Empfehlungen	60
8.9	Interne Audits.....	61
8.9.1	Interne Audits – Allgemeines.....	61
8.9.2	Interne Audits – Allgemeine Anforderungen	61
8.10	Selbstbewertung	62
8.10.1	Selbstbewertung – Allgemeines.....	62
8.10.2	Selbstbewertung – Allgemeine Anforderungen.....	62
Anhang A (informativ) Das Konzept der integrierten Pflegedienste, Gesundheits- und Sozialfürsorgedienste		63
A.1	Das Konzept der integrierten Pflegedienste	63
Anhang B (informativ) Bedürfnisse, Wünsche, Beurteilungen und Beurteilungsinstrumente.....		66
B.1	Allgemeines	66
B.2	Beurteilungsinstrumente	67
B.2.1	Allgemeines	67
B.2.2	Lebensqualität.....	67
B.2.3	Aktivitäten des täglichen Lebens	68
B.2.4	Soziale Unterstützung	68
B.2.5	Physische Funktionalität	68

B.2.6	Kognitive Funktion und psychische Gesundheit	68
B.2.7	Essen, Mahlzeiten und Ernährung	69
B.2.8	Mund- und Zahngesundheit	69
B.2.9	Essen und Schlucken	69
B.2.10	Blasen- und Darmfunktionen	69
B.2.11	Haut und Wunden	70
B.2.12	Stürze	70
B.2.13	Schmerzen	70
B.2.14	Gebrechlichkeit	70
Anhang C (informativ) Konformität mit Anforderungen und Empfehlungen		71
C.1	Konformität mit Anforderungen und Empfehlungen	71
Literaturhinweise		74