



**Leitfaden zur Selbstbewertung ambulanter Pflegedienste
auf Grundlage der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen (Pflege-Charta)
- Eine Handlungshilfe zur Umsetzung der Pflege-Charta in ambulanten Pflegeeinrichtungen -**

Stand: Mai 2010

Konkret Consult Ruhr

in Zusammenarbeit mit der Servicestelle Pflege-Charta

im Deutschen Zentrum für Altersfragen

Gefördert vom



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Information zur Pflege-Charta

Die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen (kurz: Pflege-Charta) ist ein Rechkatalog, in dem allgemein verständlich und konkret beschrieben ist, welche Rechte Menschen in Deutschland haben, die der Hilfe und Pflege bedürfen¹. Die Rechte sind in acht Artikeln zusammengefasst: Das Recht auf Selbstbestimmung und Hilfe zur Selbsthilfe, das Recht auf körperliche und seelische Unversehrtheit, Freiheit und Sicherheit, das Recht auf Privatheit, das Recht auf Pflege, Betreuung und Behandlung, das Recht auf Information, Beratung und Aufklärung, das Recht auf Kommunikation, Wertschätzung und Teilhabe an der Gesellschaft, das Recht auf Religion, Kultur und Weltanschauung sowie das Recht auf würdevolles Sterben.

Mit der Pflege-Charta soll die Situation hilfe- und pflegebedürftiger Menschen verbessert und ihre Position als Verbraucherinnen und Verbraucher gestärkt werden. Hilfe- und pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen bietet die Pflege-Charta einen Maßstab für die Beurteilung der Qualität der Hilfe- und Pflegeleistungen. Ebenso können Institutionen - wie zum Beispiel Pflegeeinrichtungen oder ambulante Dienste - ihre Angebote an der Pflege-Charta messen. Die Pflege-Charta gibt kontinuierlich Impulse für eine breite öffentliche Diskussion über die Ausgestaltung würdevoller Hilfe und Pflege in Deutschland. Sie wird von Vertreterinnen und Vertretern aus allen Bereichen der Pflege unterstützt.

Viele Pflegeeinrichtungen und Pflegedienste nutzen die Pflege-Charta bereits als Instrument ihres Qualitätsmanagements oder zur Weiterentwicklung ihrer Unternehmenskultur (Beispiele sind Qualitätszirkel, Leitbildentwicklung, Zielvereinbarungsgespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern). Der vorliegende Leitfaden dient der Unterstützung derer, die sich hier anschließen und ihre Leistungen bzw. ihre Qualität auf der Grundlage der Pflege-Charta reflektieren und ggf. auch darstellen wollen. Er wurde mit finanzieller Unterstützung des Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend im Rahmen eines 2009 durchgeführten Benchmarkingprojekts mit ambulanten Pflegediensten erarbeitet.

¹ Die Pflege-Charta wurde von Vertreterinnen und Vertretern aus allen Bereichen der Pflege am Runden Tisch Pflege (2003–2005) erarbeitet und stellt so einen wichtigen Konsens über menschenwürdige Pflege dar. Beteiligt waren z.B. Einrichtungsträger, Wohlfahrtsverbände, private Trägerverbände, Berufsverbände, Heimaufsicht, Pflegekassen, Interessenvertretungen der älteren Menschen, Länder, Kommunen und Wissenschaft.

Wozu dient der Leitfaden?

Der vorliegende Leitfaden stellt eine **Handlungshilfe zur Umsetzung der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen (Pflege-Charta) in ambulanten Pflegediensten** dar. Er nimmt die Gliederung der Pflege-Charta mit den acht Artikeln und ihren Kommentierungen auf und übersetzt sie in Fragen an die Pflegedienste (Leitfragenkatalog). Mit den Leitfragen wird die organisationsbezogene Umsetzung von Anforderungen der Pflege-Charta angeregt, die - neben weiteren verantwortlichen Akteuren - im Handlungsspielraum der Dienste und Träger liegen. Durch den Reflexionsprozess soll die Weiterentwicklung der Organisation im Hinblick auf die Nutzer/-innenperspektive im Sinne von Grundwerte- und Grundrechteorientierung unterstützt werden. Die Fragen geben unter anderem Impulse, in der Organisation gemeinsam zu reflektieren, wie Aspekte der Lebensqualität der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen, beispielsweise Selbstbestimmung, Teilhabe, Privatheit oder würdevolles Sterben in der täglichen Arbeit verbessert bzw. umgesetzt werden können. Nicht zuletzt kann die Selbstevaluation aber auch aufzeigen, welche guten Leistungen der Pflegedienst bereits erbringt. Die Ergebnisse können für eine nutzer/-innenorientierte Darstellung der Leistungen herangezogen werden und tragen so zur Verbreitung guter Praxis in der ambulanten Pflege bei.

Wie ist der Leitfaden entstanden?

Der Leitfaden zur Selbstbewertung auf Grundlage der Pflege-Charta ist das Produkt eines vom BMFSFJ unterstützten Praxisprojekts, das mit zehn ambulanten Pflegediensten verschiedener Trägerschaft von Herbst 2008 bis Ende 2009/Anfang 2010 durchgeführt wurde. Im Rahmen eines moderierten Benchmarkingkreises haben die Vertreterinnen und Vertreter der beteiligten Dienste sowohl die Umsetzung der Pflege-Charta („was ist zu tun, um die Pflege-Charta umzusetzen?“) als auch Möglichkeiten der Anwendung („wie arbeiten wir mit der Pflege-Charta?“) in ihrem Arbeits- und Verantwortungsbereich diskutiert. Ausgangspunkt waren die Anforderungen der Pflege-Charta sowie der „Leitfaden zur Selbstbewertung stationärer Pflegeeinrichtungen auf der Grundlage der Pflege-Charta“, der ein Ergebnis eines im Juni 2008 abgeschlossenen Praxisprojekts mit stationären Pflegeeinrichtungen darstellt. In einem intensiven Abstimmungsprozess wurden zunächst ein gemeinsames Selbstverständnis der Projektbeteiligten und schließlich die einzelnen Fragen zur Umsetzung der acht Charta-Artikel ausformuliert.

Wer war an der Entwicklung des Leitfadens beteiligt?

Die teilnehmenden Pflegedienste unterschieden sich in ihrer Trägerschaft (freie Wohlfahrtspflege, privater Träger, und sonstiger gemeinnütziger Träger), der Größe (70-500 Klientinnen und Klienten) und auch der räumlichen Verortung (ländlich, kleinstädtisch, größere Städte). Die Träger und Pflegedienste erhielten keine finanziellen Fördermittel für das Projekt.

Folgende Träger und ambulante Dienste nahmen an dem Projekt teil:

- Ambulante Dienste am Gertrudis-Hospital (Martinus Trägergesellschaft mbH), Herten-Westerholt
- APD Ambulante Pflegedienste Gelsenkirchen GmbH, Gelsenkirchen
- AWO Köln Pflegedienst „wir von nebenan“ (Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Köln e. V.), Köln-Ehrenfeld
- EVIM Ambulant Wiesbaden/Rheingau (Evangelischer Verein für Innere Mission in Nassau), Wiesbaden
- AWO Pflegedienste Neumünster (AWO Wohnpflege und Service GmbH), Neumünster
- Diakoniestation Moers (Grafschafter Diakonie - ambulante Pflege gGmbH), Moers
- Johanniter Sozialstation Ortsverband Miltenberg (Johanniter Unfallhilfe e.V.), Miltenberg
- PSW Altenhilfe-Sozialstation & Tagespflege Egelin (Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband Landesverband Sachsen-Anhalt - Qualitätsgemeinschaft Pflege), Egelin
- Ambulanter Pflegedienst Magdeburg (Volkssolidarität Regionalverband Magdeburg-Jerichower Land), Magdeburg
- Häusliche Alten- und Krankenpflege FAN (Freie Alten- und Nachbarschaftshilfe e.V.), Ennepetal

Das Projekt wurde von Konkret Consult Ruhr durchgeführt und von der damaligen Leitstelle Altenpflege am Deutschen Zentrum für Altersfragen (seit Ende 2009 „Servicestelle Pflege-Charta“), die vom BMFSFJ finanziert wurde, beratend und beobachtend begleitet. Ein Projektbeirat war ebenfalls beratend beteiligt. Mitglieder des Beirats waren Christiane Schiller, Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen, Sabine Jansen, Deutsche Alzheimer Gesellschaft Selbsthilfe Demenz e.V. und Dieter Lang, Verbraucherzentrale Bundesverband.

Wie kann der Leitfaden angewendet werden?

Die Vorgehensweise bei der Bearbeitung der Leitfragen richtet sich nach den organisationsspezifischen Bedingungen. Die Erfahrungen des Praxisprojekts zeigen aber, dass die Beantwortung der Fragen in gemischten Teams (beispielsweise Leitung, Pflege, Hauswirtschaft) die fruchtbarsten Ergebnisse bringt. Die Fragestellungen des Leitfadens sind auf eine organisationsbezogene Selbstbewertung im Sinne einer Selbstreflexion angelegt: Es sind keine standardisierten Antworten und keine Bewertungsmuster vorgesehen. Zur Reflexion und Beantwortung der Fragen bietet es sich an, trägerübergreifende oder organisationsbezogene Leitbilder, Pflege- und Betreuungskonzepte, Verfahrensweisungen und Standards heranzuziehen. Es sollte herausgearbeitet werden, wie und wodurch die Leitbilder und Konzepte im Alltag der Organisation mit Leben gefüllt werden. Aber auch Projekte oder Initiativen, deren Ablauf und Ergebnisse dokumentiert wurden, können zur Beantwortung des Leitfadens herangezogen werden.

(Nachfolgend ein Beispiel: Fragenkomplex Artikel 4: Jeder hilfe- und pflegebedürftiger Mensch hat das Recht auf eine an seinem Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Behandlung und Betreuung: Was trägt der Pflegedienst dazu bei, damit es auch immobilen Menschen möglich ist, sich regelmäßig draußen an der frischen Luft aufzuhalten? Beispiele für Antworten die im Praxisprojekt genannt wurden: Hilfsmittel werden organisiert, Beratung zur Wohnraumgestaltung (z.B. Rampen für Rollstühle), Vermittlung von Begleitpersonen, Begleitende Besuche (zusätzliche Betreuungsleistungen gem. § 45b SGB XI), Mitarbeiter/-innen haben eine „Viel-Spaß-Gruppe“ für Menschen ohne Angehörige gegründet und bieten ehrenamtlich Veranstaltungen an.)

In einem weiteren Prozessschritt erfolgte im Praxisprojekt auf der Grundlage der Ergebnisse aus der Selbstevaluation die Erstellung von sogenannten „Stärken-/Schwächen-Analysen“ sowie Handlungsplänen. Beispiele hierzu befinden sich im Projektabschlussbericht „Umsetzung der Pflege-Charta in der ambulanten Pflege“.

Welches Selbstverständnis der ambulanten Pflegedienste hinsichtlich der Umsetzung der Pflege-Charta liegt dem Leitfragenkatalog zugrunde?

Ausgangspunkt der Erstellung der Leitfragen zur Selbstbewertung war eine intensive Diskussion der beteiligten Dienste über ihren Verantwortungsbereich und Handlungsspielraum bei der Umsetzung der Pflege-Charta in der häuslichen Betreuung und Pflege. Im Folgenden wird dieses Selbstverständnis der Pflegedienste zusammengefasst:

Nach dem Selbstverständnis der Geschäftsführer und Pflegedienstleitungen der beteiligten ambulanten Dienste, ist es Ziel der häuslichen Betreuung und Pflege, im Sinne der Pflege-Charta eine sichere, dem individuellen Bedarf entsprechende stabile Lebenssituation für die betroffenen Menschen zu erreichen. Hierfür tragen zahlreiche Akteure Verantwortung. In der Regel sind an der Gestaltung der Versorgungssituation einer hilfe- und pflegebedürftigen Person unterschiedliche Verantwortungsträger beteiligt, so zum Beispiel Angehörige und andere Bezugspersonen, professionelle Pflegeanbieter, Ärztinnen und Ärzte, Kranken- und Pflegekassen und Sozialbehörden. Nicht zuletzt auch die betroffene Person selbst, die in der Regel selbst darüber entscheidet, ob und wie die mögliche Unterstützung zu leisten ist. Darüber hinaus können weitere, außerhalb des Haushalts lebende Bezugspersonen des Pflegebedürftigen sowie andere haushaltsnahe (etwa ‚Essen auf Rädern‘) und gesundheitsbezogene ambulante und mobile Dienstleister (etwa Fußpfleger/-innen, Physiotherapeuten/-innen, Logopäden/-innen) sowie Seelsorger/-innen, Hospiz- oder Besuchsdienste in das Pflegearrangement einbezogen sein. Ambulante Pflegedienste erbringen ihre Leistungen entsprechend in einem komplexen Gestaltungsgeflecht und ständigen Interaktionsprozess.

Häusliche Betreuung und Pflege findet in der Privatsphäre und im Alltag hilfe- und pflegebedürftiger Menschen statt. Die ambulanten Pflegedienste verstehen sich dabei als zuverlässige Partner und Gäste in der Häuslichkeit des zu versorgenden Menschen. Die betroffenen Menschen und ihre Angehörigen - mag der Hilfe- und Pflegebedarf noch so hoch sein - sollen als autonome Persönlichkeiten die Kontrolle über ihre Lebenssituation behalten. Dazu gehört, dass jede Person selbst darüber entscheidet, welche ihrer Einschränkungen sie persönlich, zum Beispiel durch andere Fähigkeiten, durch technische Hilfen und Wohnungsanpassung oder durch die Inanspruchnahme beruflich erbrachter und/oder privater Hilfen ausgleichen kann und vor allem *will*. Diese Entscheidungen sind handlungsleitend für den ambulanten Pflegedienst und können einen „Balanceakt“ darstellen: Nämlich die Auseinandersetzung mit dem Recht auf Selbstbestimmung des hilfe- und pflegebedürftigen Menschen und der Fürsorgepflicht des Dienstes, wenn zum Beispiel eine pflegebedürftige Person fachlich angezeigte Leistungen ablehnt.

Professionelle Pflege hat grundsätzlich die Aufgabe, hilfe- und pflegebedürftige Menschen dabei zu unterstützen, vorhandene persönliche, körperliche und psychische Fähigkeiten zu erhalten (Prävention), verlorene Fähigkeiten wiederzuerlangen (Rehabilitation) oder sogar neue Fähigkeiten zu entwickeln. Dabei stehen Pflegedienste gegenwärtig häufig vor der schwierigen Situation, dass zwischen Auftrag und tatsächlichem Bedarf eine Lücke klafft: Der ökonomische Rahmen ist ein wesentlicher Faktor, der diese Lücke zwischen Machbarem (Bezahlbarem) und dem Gewünschtem bzw. Notwendigem ausmacht. Aufgrund der Rahmenbedingungen (z.B. Pflegebedürftigkeitsbegriff) sind Pflegedienste überwiegend beauftragt körperbezogene Pflegeleistungen sowie teilweise Haushaltsleistungen ergänzend zu den privat erbrachten Pflege- und Hilfeleistungen von Angehörigen zu erbringen sowie die pflegebedürftigen Menschen und ihre Angehörigen in pflegerischen Fragen zu beraten und anzuleiten. Insofern ist die Weiterentwicklung der Rahmenbedingungen unter denen ambulante Pflege erbracht wird geboten. Dies schließt eine gesellschaftliche Diskussion über den Stellenwert von Pflege in Deutschland mit ein.

Die genannten Zielstellungen zeigen die Komplexität der Aufgaben häuslicher Betreuung und Pflege: Täglich müssen die Selbstpflegekompetenz der Betroffenen, die Kompetenzen und Ressourcen der pflegenden Angehörigen und die beruflichen (Fach-)Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflegedienste sowie die Zusammenarbeit mit anderen an der Pflege und Versorgung Beteiligten in Einklang gebracht werden. Die Professionalität der ambulanten Dienste zeichnet sich darin aus, systematisch und verantwortungsbewusst Wege, Konzepte und Vorgehensweisen für individuelle Situationen und Bedarfe hilfe- und pflegebedürftiger Menschen im Interaktionsprozess zu entwickeln, auszuloten und umzusetzen.

Die Umsetzung der Pflege-Charta durch ambulante Pflegedienste bemisst sich daran, inwieweit es gelingt, zu einer sicheren, dem individuellen Bedarf entsprechenden Lebenssituation einer hilfe- und pflegebedürftigen Person beizutragen, sowie fachlich und menschlich kompetent in der Privatsphäre des hilfe- und pflegebedürftigen Menschen zu agieren, ohne Rechte wie beispielsweise Selbstbestimmung und Privatheit einzuschränken. Hierfür ist ein kontinuierlicher Selbstreflexionsprozess der Organisation erforderlich, bei dem der vorliegende Leitfragenkatalog ein hilfreiches Instrument darstellt.

Wo können Informationen zur Anwendung des Leitfadens eingeholt und Anregungen angebracht werden?

Ansprechpartner

Konkret Consult Ruhr Roland Weigel

Munscheidstr. 14

45886 Gelsenkirchen

Tel. 0209-1671256

E-Mail: weigel@kcr-net.de

Informationen zur Pflege-Charta und
zum Projekt auf der Website:

www.pflege-charta.de

Artikel 1: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Hilfe zur Selbsthilfe und auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbstständiges Leben führen zu können.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
1.1	...die Selbstständigkeit der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen zu unterstützen und zu fördern?		
1.2	...die Selbstständigkeit der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen zu unterstützen und zu fördern?		
1.3	...dass Voraussetzungen und Handlungsanweisungen beachtet werden?		
1.4	... dass nötigenfalls und auf Wunsch Hilfestellung bei der Klärung finanzieller und behördlicher Angelegenheiten und Ansprüche erfolgt?		
1.5	... dass Konflikte zwischen Selbstbestimmungsrechten und Fürsorgepflichten ausgelotet werden? (Wie, wann und von wem werden die getroffenen Entscheidungen überprüft?)		

Artikel 1: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Hilfe zur Selbsthilfe und auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbstständiges Leben führen zu können.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
1.6	... dass alle Dienstleister (z.B. Haushaltshilfen, Ärzte/-innen, Apotheker/-innen etc.) der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen bestmöglich zusammen arbeiten?		
1.7	... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen den Zugang zu (fach-)ärztlicher Versorgung, diagnostischen Verfahren, Vorsorgeuntersuchungen und Impfungen sowie gesundheitsfördernder Anleitung und rehabilitativen Maßnahmen erhalten?		
1.8	... dass die Mitarbeitenden des Dienstes die erforderlichen Kompetenzen für die Umsetzung von Selbstbestimmungsrechten und Unterstützung der Selbstständigkeit weiter entwickeln?		

Artikel 2: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden.		
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
2.1 ... hilfe- und pflegebedürftige Menschen vor versteckter oder offener seelischer und körperlicher Gewalt zu schützen?		
2.2 ... dass unverzüglich und geeignet bei Anzeichen von Gewalt gegen hilfe- und pflegebedürftige Menschen oder bei Vernachlässigung gehandelt wird? (Wie werden die Hinweis gebenden Personen geschützt?)		
2.3 ... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen nicht unzumutbar lange auf erforderliche Hilfen (kurzfristig eingetretene Bedarfssituationen) warten müssen?		
2.4 ... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen vor Schäden durch Raumtemperatur, Sonne und unangemessene Kleidung geschützt werden?		
2.5 ... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen vor Schäden durch unsachgemäße Medikationen geschützt werden?		

Artikel 2: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
2.6	... dass gesichert ist, dass freiheitsbeschränkende Maßnahmen nur in Notfällen mit Zustimmung der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen bzw. deren Rechtsvertreter angewendet werden?		
2.7	... dass während der Dauer der freiheitsbeschränkenden Maßnahme auf dadurch entstehende Risiken bzw. potenzielle Gesundheitsgefährdungen geachtet wird?		
2.8	... dass kontinuierlich überprüft wird, ob bestehende freiheitsbeschränkende Maßnahmen weitergeführt oder beendet werden können?		
2.9	... dass die Mitarbeitenden des Dienstes die erforderlichen Kompetenzen weiterentwickeln, um hilfe- und pflegebedürftigen Menschen vor Gefahren für Leib und Seele zu schützen?		

Artikel 3: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wahrung und Schutz seiner Privat- und Intimsphäre.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
3.1	... dass die Privat- und Intimsphäre sowie Distanz- und Schamgrenzen der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen beachtet werden?		
3.2	... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen bei Bedarf ein vertrauliches Gespräch mit einer psychologisch oder seelsorgerlich ausgebildeten Person führen können?		
3.3	... dass Mitarbeitende achtsam mit den persönlichen Gegenständen der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen umgehen?		
3.4	... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen trotz Pflege und Betreuung jederzeit Besuch empfangen können?		
3.5	... dass das Briefgeheimnis der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen durch Mitarbeitende gewahrt wird? (Gerade bei den Menschen, die Kommunikationsmöglichkeiten nicht selbstständig nutzen können?)		

Artikel 3: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wahrung und Schutz seiner Privat- und Intimsphäre.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
3.6	... dass persönliche Daten und Dokumente, die hilfe- und pflegebedürftige Menschen betreffen, vor dem Zugriff unberechtigter Personen geschützt sind?		
3.7	... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen vor Diskriminierung jeglicher Art geschützt werden?		
3.8	... dass die Mitarbeitenden des Dienstes die erforderlichen Kompetenzen weiter entwickeln, um dem persönlichen Lebensbereich der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen mit Achtsamkeit und Respekt zu begegnen?		

Artikel 4: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
4.1	... dass Schmerzen und andere belastende Symptome frühzeitig erkannt und geeignete Maßnahmen eingeleitet, koordiniert und durchgeführt werden?		
4.2	... dass hilfe- und pflegebedürftigen Menschen durch die Mitarbeitenden persönlich zugewandt und sozial kompetent begegnet wird?		
4.3	... dass alle notwendigen Informationen bei Überleitung/Überweisung der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen zu anderen Einrichtungen (Krankenhaus, Reha, Psychiatrie) bereitstehen? (Werden die Menschen bei Überleitung/Überweisung zu anderen Einrichtungen (Krankenhaus, Reha, Psychiatrie) begleitet?)		

Artikel 4: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
4.4	... dass mit Angehörigen und sonstigen Vertrauenspersonen (wenn hilfe- und pflegebedürftige Menschen sowie deren Angehörige dies wünschen) zusammengearbeitet wird?		
4.5	... dass Angehörige und sonstige Vertrauenspersonen informiert und bei wichtigen Entscheidungen (wenn alle Beteiligten dieses wünschen) einbezogen werden?		
4.6	... dass Ehrenamtliche, mit denen der Pflegedienst zusammenarbeitet, so eingebunden oder eingesetzt werden, dass sie ihr Wissen und ihre Kompetenzen am besten entfalten können? (Wird rechtzeitig erkannt, wo Ehrenamtliche im Umgang mit hilfe- und pflegebedürftigen Menschen fachlich oder sozial überfordert sind?)		

Artikel 4: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
4.7	... dass die Pflege/Betreuung individuell und in gemeinsamer Planung mit den hilfe- und pflegebedürftigen Menschen in einem zielgerichteten Prozess dokumentiert erfolgt?		
4.8	... dass die Pflege und Betreuung an den persönlichen Zielen sowie der Förderung der Fähigkeiten und Ressourcen der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen ausgerichtet ist? (Was wird dazu beigetragen, die Bewegungsfähigkeit der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen zu fördern und so lange wie möglich aufrecht zu erhalten?)		
4.9	... dass individuelle Bedürfnisse und Bedarfe sowie Lebenshintergründe und Gewohnheiten der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen (Biografie) bei der Pflege und Betreuung wahrgenommen bzw. beachtet werden?		

Artikel 4: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
4.10	... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen, die nicht für sich selbst sprechen können (insbesondere Menschen mit Demenz) Angebote zum Wiedererkennen von Gewohntem und Vertrautem erhalten?		
4.11	...dass es auch immobilen Menschen möglich ist, sich regelmäßig draußen an der frischen Luft aufzuhalten?		
4.12	... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen sich auf einen möglichst kleinen - für sie zuständigen und verlässlichen - Kreis von Mitarbeitenden einstellen können?		
4.13	...dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen eine Ansprechperson zu allen Belangen der Pflege/ Betreuung haben?		

Artikel 4: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
4.14	... dass Wünsche der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen hinsichtlich der Auswahl von Mitarbeitenden zu ihrer/seiner Pflege/Betreuung beachtet werden?		
4.15	... dass ein an den Wünschen und Bedürfnissen der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen ausgerichtetes Getränke- und Speisenangebot besteht, das ausreichend, abwechslungsreich, altersgerecht und gesundheitsförderlich ist?		
4.16	... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen ihre Mahlzeiten auch außerhalb der allgemein üblichen Essenszeiten - dem persönlichen Lebensrhythmus und Appetit entsprechend - zu sich nehmen können und Zwischenmahlzeiten und Getränke erreichbar sind?		

Artikel 4: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
4.17	... dass Probleme bei der Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme frühzeitig erkannt und geeignete Maßnahmen eingeleitet werden? Und damit besondere Probleme von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen, die nicht mehr für sich selbst sprechen können (insbesondere Menschen mit Demenz), beachtet werden?		
4.18	... dass die erforderliche Hilfe beim Essen und Trinken in der von der betroffenen Person gewünschten Menge, in der individuell dafür benötigten Zeit erfolgt?		
4.19	... dass Maßnahmen zur künstlichen Ernährung (Magensonden, Infusionen) nur mit ausdrücklicher Zustimmung und nur aufgrund eines Abwägungsprozesses zwischen medizinischen, pflegerischen, ethischen und rechtlichen Aspekten erfolgen?		

Artikel 4: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
4.20	... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen wissen, bei wem sie Beschwerden anbringen können, ohne Nachteile befürchten zu müssen und damit sie zeitnah Informationen darüber erhalten, was auf Grund der Beschwerde geschehen ist bzw. geschehen wird?		
4.21	... dass die Mitarbeitenden entsprechend ihrer Aufgabe ausgebildet, fortgebildet, weitergebildet und angeleitet sind und die angewandten pflegfachlichen Methoden und Maßnahmen dem aktuellen Stand medizinischer und pflegerischer Erkenntnisse entsprechen?		
4.22	... damit fachliche Defizite und soziale Überforderung von Mitarbeitenden im Umgang mit hilfe- und pflegebedürftigen Menschen erkannt werden und darauf reagiert wird?		

Artikel 5: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, auf umfassende Informationen über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe und Pflege sowie der Behandlung.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
5.1	... dass Rat suchende Personen im Vorfeld und im Laufe der Versorgung über Möglichkeiten der Hilfe, Betreuung und Pflege sowie ggf. Maßnahmen zur Wohnraumanpassung umfassende Beratung erhalten, um das Leben in den eigenen vier Wänden zu ermöglichen?		
5.2	... dass verständlich und detailliert Kosten, Leistungen und Qualität der Dienstleistungen transparent sind und Vertragsmuster vorab eingesehen werden können und Änderungen frühzeitig angesprochen und vereinbart werden?		
5.3	... um den Zugang Rat suchender Personen, einschließlich hilfe- und pflegebedürftiger Menschen, zu Informations- und Beratungsinstanzen zu ermöglichen?		

Artikel 5: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, auf umfassende Informationen über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe und Pflege sowie der Behandlung.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
5.4	... dass an der Pflege beteiligte Angehörige und andere nahe stehende Personen die erforderliche Anleitung und Entlastung erhalten, um ihrerseits hilfe- und pflegebedürftige Menschen unterstützen zu können?		
5.5	... dass mit den hilfe- und pflegebedürftigen Menschen offen, verständlich und einfühlsam über pflegerische Diagnosen, Maßnahmen, mögliche Risiken und Alternativen gesprochen wird?		
5.6	... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen und ihre Vertreter/innen in die sie betreffende Pflegedokumentation und Unterlagen Einsicht nehmen und Kopien anfertigen lassen können?		

Artikel 5: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, auf umfassende Informationen über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe und Pflege sowie der Behandlung.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
5.7	... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen im Falle von Studien/Projekten umfassend informiert werden, um sich nachteilsfrei für oder gegen die Beteiligung zu entscheiden? (Wird die Zustimmungspflichtigkeit durch den Bevollmächtigten oder gesetzlichen Vertreter beachtet?)		
5.8	... dass die Mitarbeitenden die erforderlichen Kompetenzen für Beratung, Anleitung und Information erlangen oder weiter entwickeln können?		
5.9	... dass die Versorgung des hilfe- und pflegebedürftigen Menschen gewährleistet ist, wenn der/die pflegende Angehörige zeitweise verhindert ist?		

Artikel 6: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
6.1	... dass individuelle Bedürfnisse und Erfordernisse der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen bei der Kommunikation (beispielsweise langsames und deutliches Sprechen, Gestikulieren) beachtet werden?		
6.2	... dass nötigenfalls und auf Wunsch Unterstützung bei der Verwendung von Hilfsmitteln (z.B. Hörgerät, Schreibhilfe) erfolgt (Beschaffung, Benutzung und Einsetzen)?		
6.3	... dass nötigenfalls und auf Wunsch eine Sprachvermittlung oder ein Dolmetscher hinzugezogen werden kann?		
6.4	...um den besonderen Anforderungen der Kommunikation mit demenziell erkrankten Menschen gerecht zu werden?		

Artikel 6: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
6.5	... dass die Bedarfe der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen zur Teilnahme am gesellschaftlichen Leben, ihre individuellen Interessen, Fähigkeiten und Wünsche, sich sinnvoll und mit Freude zu betätigen, erkannt und berücksichtigt werden?		
6.6	... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen über Möglichkeiten und Angebote der Betätigung oder Teilhabe informiert werden und die Angebote (auch in ihrer Beweglichkeit eingeschränkten Menschen) zugänglich sind?		
6.7	...dass den hilfe- und pflegebedürftigen Menschen, die allgemeines Interesse an Politik und Zeitgeschehen, Kultur oder Bildung haben, entsprechende Informationen und Angebote zugänglich gemacht werden?		

Artikel 6: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
6.8	... dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen - unabhängig von Beeinträchtigungen - an allgemeinen politischen Wahlen teilnehmen können?		
6.9	... dass die Mitarbeitenden des Dienstes die erforderlichen Kompetenzen für die Beachtung der Individualität der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen sowie ihren Anspruch auf selbstbestimmter Teilhabe am gesellschaftlichen Leben erlangen oder weiter entwickeln können?		

Artikel 7: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, seiner Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und seine Religion auszuüben.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
7.1	... dass weltanschauliche, kulturelle und religiös-spirituelle Gewohnheiten und Bedürfnisse sowie Tabus der Patienten/-innen berücksichtigt werden und ihnen respektvoll begegnet wird?		
7.2	... dass (auch immobile) hilfe- und pflegebedürftige Menschen religiöse Handlungen (Beten, Fasten, etc.) ausüben und religiöse Veranstaltungen besuchen können?		
7.3	... dass elementare Lebensfragen und Lebensängste der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen aufgenommen und berücksichtigt werden und ggf. eine Geistliche/ein Geistlicher, eine Person mit seelsorgerischen oder vergleichbaren Fähigkeiten hinzugezogen wird?		
7.4	... dass die Mitarbeitenden des Dienstes die erforderlichen Kompetenzen für die Beachtung weltanschaulicher, kultureller oder religiöser Unterschiede und Bedürfnisse erlangen oder weiter entwickeln können?		

Artikel 8: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, in Würde zu sterben.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
8.1	... dass die Wünsche sterbender Menschen hinsichtlich der Umgebung, der Pflege und Begleitung umgesetzt werden können?		
8.2	... dass mit Angehörigen, Ärzte/-innen, Seelsorger/-innen, ehrenamtlichen Mitarbeiter/-innen und anderen beteiligten Diensten in der Begleitung zusammengearbeitet wird - sofern dies von den hilfe- und pflegebedürftigen Menschen gewünscht ist?		
8.3	... dass bei ethischen Entscheidungskonflikten ein begründetes Verfahren angewandt wird?		
8.4	... dass die Wünsche der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen im Zusammenhang mit Abschiednahme, Aufbahrung, Abholung und Bestattung beachtet werden können?		

Artikel 8: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, in Würde zu sterben.			
Was trägt der Pflegedienst dazu bei, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen im Pflegedienst <i>(Wie gehen wir vor?)</i>	Verbesserungsbereiche/ Maßnahmen <i>(Was können wir verbessern?)</i>
8.5	... dass die Mitarbeitenden des Dienstes die erforderlichen Kompetenzen erlangen oder weiterentwickeln können, die für die Begleitung und Pflege sterbender Menschen erforderlich sind?		