

Leitfaden zur Selbstbewertung
auf Grundlage der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen
– Eine Handlungshilfe zur Umsetzung der Pflege-Charta in stationären Pflegeeinrichtungen –

Stand 17. Juni 2008

Konkret Consult Ruhr
in Zusammenarbeit mit der
Leitstelle Altenpflege
im Deutschen Zentrum für Altersfragen

Gefördert vom



Vorbemerkung zur Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

Die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen Pflege-Charta ist ein Rechkatalog, in dem allgemein verständlich und konkret beschrieben ist, welche Rechte Menschen in Deutschland haben, die der Hilfe und Pflege bedürfen. 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. Die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen geht zurück auf den Runden Tisch Pflege, der von 2003 bis 2005 vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und dem damaligen Bundesministerium für Gesundheit und Soziale Sicherung einberufen war, um die Lebenssituation hilfe- und pflegebedürftiger Menschen in Deutschland zu verbessern. Beteiligt an der Entwicklung waren u.a. Einrichtungsträger, Wohlfahrtsverbände, private Trägerverbände, Berufsverbände, Heimaufsicht, Pflegekassen, Interessenvertretungen älterer Menschen, Experten aus Ethik, Recht und Pflegewissenschaft. Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend unterstützt mit verschiedenen Maßnahmen den Bekanntmachungs- und Umsetzungsprozess der Pflege-Charta in der Altenhilfe. Es wird angestrebt, die Charta zur Ausgestaltung würdevoller Pflege in Deutschland zu verankern. Zur Unterstützung des Verankerungsprozesses wurde die vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend finanzierte Leitstelle Altenpflege am Deutschen Zentrum für Altersfragen eingerichtet.

Wozu soll der Leitfaden dienen?

Der vorliegende Leitfragenkatalog stellt eine Handlungshilfe zur Anwendung und Umsetzung der Pflege-Charta in stationären Pflegeeinrichtungen dar. Er nimmt die Gliederung der Pflege-Charta mit den acht Artikeln und ihren Kommentierungen auf und übersetzt sie in Fragen an die Einrichtungen. Durch die selbstevaluierenden Fragen regt der Leitfaden die Umsetzung von Anforderungen der Charta an, die im Handlungsspielraum der Einrichtungen und Träger liegen. Letztlich kann dadurch sowohl eine Weiterentwicklung der Organisation im Hinblick auf Grundwerte- und Grundrechteorientierung sowie eine nutzer/innenorientierte Darstellung der Leistungen sowie die Verbreitung guter Praxis unterstützt werden.

Wie ist der Leitfaden entstanden?

Der Leitfaden zur Selbstbewertung auf Grundlage der Pflege-Charta ist das Produkt eines Praxisprojekts, das von Konkret Consult Ruhr und neun Einrichtungen der stationären Altenhilfe verschiedener Trägerschaft von Juni 2007 bis Mai 2008 durchgeführt wurde. Im Rahmen eines moderierten Benchmarkingkreises haben die Einrichtungsleitungen an Möglichkeiten der Verankerung der Pflege-Charta in Qualitätsmanagementsystemen gearbeitet. Die Leitstelle Altenpflege am

Deutsches Zentrum für Altersfragen, die vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend finanziert wird, hat das Projekt beobachtend und beratend begleitet. Der Beirat des Projekts setzte sich aus Vertreterinnen und Vertretern von Verbraucher – bzw. Seniorenorganisationen zusammen: Katrin Markus (BIVA, Bundesinteressenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung), Dieter Lang (vzbv, Verbraucherzentrale Bundesverband) und Helga Walter (BAGSO, Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen).

Wie kann der Leitfaden angewendet werden?

Die Vorgehensweise bei der Bearbeitung des Leitfadens richtet sich nach den organisationsspezifischen Bedingungen. Die Erfahrungen des Praxisprojekts zeigen, dass die Beantwortung im Team vorteilhaft ist. Bei der Bearbeitung in der Gruppe können verschiedene Aspekte des Einrichtungsalltags (beispielsweise Pflege, Betreuung, Verwaltung und Hauswirtschaft) einfließen und berücksichtigt werden. Die Akzeptanz des Vorgehens ist bei der Mitarbeiterschaft größer und die Ergebnisse der Bearbeitung sind vielfältiger. Hierzu bieten sich Qualitätszirkel und Leitungsrunden an oder aber auch die Gründung einer speziellen Charta-Arbeitsgruppe, zum Beispiel bestehend aus Leitungspersonal, Mitarbeiterschaft, Bewohner/innen, Heimbeirat und Angehörigen.

Die Fragestellungen des Leitfadens sind auf einrichtungsbezogene 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 einrichtungsbezogene Leitbilder, Pflege- und Betreuungskonzepte, Verfahrensanweisungen und Standards heranzuziehen. Es sollte heraus gearbeitet werden, wie und wodurch die Leitbilder und Konzepte im Alltag der Organisation mit Leben gefüllt werden. Die Fragen regen unter anderem dazu an, gemeinsam zu reflektieren, wie wichtige, aber schwer messbare Aspekte der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner, beispielsweise Selbstbestimmung, Teilhabe, Privatheit oder würdevolles Sterben in der Einrichtung umgesetzt werden können.

Beispiel zum Fragenkomplex zu Artikel 3, Jeder hilfe- und pflegebedürftiger Mensch hat das Recht auf Wahrung und Schutz seiner Privat- und Intimsphäre: Was wird in der Einrichtung getan, damit die Privat- und Intimsphäre sowie Distanz und Schamgrenzen der Bewohner/innen beachtet werden? Beispiele für Antworten, die im Rahmen des Praxisprojekts genannt wurden: Memorandum zu Verhaltensregeln im Umgang mit Bewohner/innen, Verfahrensanweisungen zum Eintritt in Bewohnerzimmer, Berücksichtigung im Einarbeitungskonzept, Konzept Erhebung biografischer Informationen, Einbindung der Bezugspflegekraft und der Ombudsperson. Weitere Beispiele sind im Anhang des Projektberichts aufgeführt.

Welche Erfahrungen wurden bisher mit dem Leitfaden gemacht?

Im Rahmen des Praxisprojekts ermöglichte die Anwendung des Leitfadens eine strukturierte Auseinandersetzung mit den einzelnen Anforderungen der Pflege-Charta: Stärken konnten besser benannt werden und Verbesserungsbereiche der Einrichtungen wurden aufgespürt. Als Konsequenz wurden Handlungspläne aufgestellt. Die vorliegenden Selbstbewertungen der Einrichtungen zeigen: Viele Anforderungen aus der Charta sind tägliche Praxis (Beispiele sind umfassende Einzugsberatung, Beschwerdemanagement, Biografiearbeit, Angehörigenarbeit, bewohnerorientierte Verpflegungskonzepte). Sie decken sich überwiegend mit den eigenen Qualitätsmanagementsystemen und den MDK-Anforderungen. Häufig fällt es den Einrichtungen allerdings schwer, dies zu erkennen, zu benennen und selbstbewusst nach außen darzustellen. Darüber hinaus wird mit der Anwendung des Leitfadens eine nutzer/innenbezogene, grundwertorientierte Reflexion der eigenen Organisation angeregt. Dies kann dazu beitragen, die in den Institutionen beschäftigten Menschen für die Perspektive der Bewohnerinnen und Bewohner zu sensibilisieren und damit einen Beitrag zur Verbesserung der Lebensqualität der dort wohnenden Menschen zu leisten. Insgesamt gibt die Pflege-Charta einen Rahmen, um gute Praxis auf der Grundlage eines allgemein anerkannten – insbesondere nutzer/innenbezogenen – Maßstabes für gute Pflege und Betreuung weiterzuentwickeln und nach außen zu präsentieren. Hierfür stellt der Leitfaden eine Arbeitshilfe dar.

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

Ansprechpartner

Konkret Consult Ruhr GmbH
 Roland Weigel
 Munscheidstr. 14
 45886 Gelsenkirchen
 Tel. 0209-1671256
[E-Mail: weigel@kcr-net.de](mailto:weigel@kcr-net.de)

Weitere Informationen

Leitstelle Altenpflege
 Deutsches Zentrum für Altersfragen
 Manfred-von Richthofen-Str. 2
 12101 Berlin
 030-260740-90
 E-Mail: leitstelle-altenpflege@dza.de

Informationen zur Pflege-Charta und zum Projekt auch auf der Website:
www.pflege-charta.de

Leitfaden zur Selbstbewertung auf Grundlage der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

Artikel 1: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Hilfe zur Selbsthilfe und auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben führen zu können			
Was wird in der Einrichtung getan, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
1	... damit Bewohner/innen in der Institution so weit wie möglich selbstbestimmt leben können?		
2	... um die Selbstständigkeit der Bewohner/innen zu unterstützen und zu fördern?		
3	... damit alle Maßnahmen, die das Leben, einschließlich die Pflege und Betreuung der Bewohner/innen, auf der Grundlage des (ggf. mutmaßlichen) Willens der Betroffenen gründen?		
4	... damit Vorausverfügungen und Handlungsanweisungen der Bewohner/innen beachtet werden?		
5	... damit Bewohner/innen selbstbestimmt über ihr Geld verfügen können?		

Artikel 1: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Hilfe zur Selbsthilfe und auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben führen zu können			
Was wird in der Einrichtung getan, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern?</i> <i>Wie gehen wir vor?</i>
6	... damit nötigenfalls und auf Wunsch der Bewohner/innen Hilfestellung bei der Klärung finanzieller und behördlicher Angelegenheiten und Ansprüche erfolgt?		
7	... damit Konflikte zwischen Selbstbestimmungsrechten und Fürsorgepflichten ausgelotet werden? (Wie, wann und von wem werden die getroffenen Entscheidungen überprüft?)		
8 damit bisher vertraute Dienstleister/innen (z.B. Ärzt/innen, Apotheker/innen etc.) der Bewohner/innen in die (zukünftige) Pflege/Betreuung einbezogen werden können?		
9	... damit Bewohner/innen Zugang zu (fach-)ärztlicher Versorgung, diagnostischen Verfahren, Vorsorgeuntersuchungen und Impfungen sowie gesundheitsfördernder Anleitung und rehabilitativen Maßnahmen erhalten?		

Artikel 1: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Hilfe zur Selbsthilfe und auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben führen zu können		
Was wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern?</i> <i>Wie gehen wir vor?</i>
10	... damit die Mitarbeiter/innen der Einrichtung die erforderlichen Kompetenzen für die Umsetzung von Selbstbestimmungsrechten und Unterstützung der Selbstständigkeit der Bewohner/innen weiter entwickeln?	

Artikel 2: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden.		
Was wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern?</i> <i>Wie gehen wir vor?</i>
11	... um Bewohner/innen vor versteckter oder offener seelischer und körperlicher Gewalt zu schützen?	

Artikel 2: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden.		
Was wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern?</i> <i>Wie gehen wir vor?</i>
12	... damit unverzüglich und geeignet bei Anzeichen von Gewalt gegen Bewohner/innen gehandelt wird? (Wie werden die Hinweis gebenden Personen geschützt?)	
13	... damit Bewohner/innen unverzüglich notwendige Hilfe erhalten? (Insbesondere unverzügliche Hilfe zum Essen, Trinken, Ausscheiden, Linderung von Beschwerden).	
14	... damit Bewohner/innen vor Schäden durch Raumtemperatur, Sonne und unangemessene Kleidung geschützt werden?	
15	... damit Bewohner/innen vor Schäden durch unsachgemäße Medikationen geschützt werden?	
16	... damit Bewohner/innen die Räumlichkeiten der Einrichtung jederzeit selbstständig verlassen oder betreten können?	

Artikel 2: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden.		
Was wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern?</i> <i>Wie gehen wir vor?</i>
17 ... damit sichergestellt ist, dass freiheitsbeschränkende Maßnahmen nur in Notfällen und mit richterlicher Genehmigung oder ggf. mit Zustimmung der Bewohner/innen angewendet werden?		
18 ... damit während der Dauer der freiheitsbeschränkenden Maßnahme eine kontinuierliche Beobachtung durch dafür qualifizierte Personen gewährleistet ist, um die Gefahr gesundheitlicher Schäden zu minimieren?		
19 ... damit kontinuierlich überprüft wird, ob bestehende freiheitsbeschränkende Maßnahmen weitergeführt oder beendet werden müssen?		
20 ... damit die Mitarbeiter/innen der Einrichtung die erforderlichen Kompetenzen weiterentwickeln, um Bewohner/innen 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 wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
21	... damit die Privat- und Intimsphäre sowie Distanz und Schamgrenzen der Bewohner/innen beachtet werden?	
22	... damit sich Bewohner/innen, die in Doppel- oder Mehrbettzimmern wohnen, auf Wunsch ungestört zurückziehen können?	
23	... um Bewohner/innen bei Bedarf ein vertrauliches Gespräch mit einer psychologisch oder seelsorgerlich ausgebildeten Person zu ermöglichen?	
24	... damit Bewohner/innen ihren Wohnraum (in Mehrbettzimmern ggf. Teile des Wohnraums) privat gestalten können (z.B. Möbel, Bilder, Wäsche) und mit den persönlichen Gegenständen seitens des Personals achtsam umgegangen wird?	

Artikel 3: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wahrung und Schutz seiner Privat- und Intimsphäre.		
Was wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
25	... damit die sichere Verwahrung von Wertgegenständen der Bewohner/innen gewährleistet ist?	
26	... damit Bewohner/innen bei Bedarf jederzeit Besuch empfangen oder auch abweisen können?	
27	... um das Briefgeheimnis der Bewohner/innen zu wahren? (Was wird getan, wenn Bewohner/innen die Kommunikationsmöglichkeiten nicht selbstständig nutzen können?)	
28	... damit persönliche Daten und Dokumente der Bewohner/innen vor dem Zugriff unberechtigter Personen geschützt werden?	
29	... um Bewohner/innen und Mitarbeiter/innen vor Diskriminierung z.B. aufgrund ihrer/seiner Herkunft oder sexuellen Identität zu schützen?	

Artikel 3: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wahrung und Schutz seiner Privat- und Intimsphäre.		
Was wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern?</i> <i>Wie gehen wir vor?</i>
30	... damit die Mitarbeiter/innen der Einrichtung die erforderlichen Kompetenzen weiter entwickeln, um dem persönlichen Lebensbereich der Bewohner/innen 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 wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern?</i> <i>Wie gehen wir vor?</i>
31	... damit die angewandten pflegefachlichen Methoden und Maßnahmen dem aktuellen Stand medizinischer und pflegerischer Erkenntnisse entsprechen?	

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 wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
32 ... damit Schmerzen und andere belastende Symptome frühzeitig erkannt und geeignete Maßnahmen eingeleitet, koordiniert und durchgeführt werden?		
33 ... damit Bewohner/innen persönlich zugewandt und sozial kompetent begegnet wird?		
34 ... damit alle an der Pflege, Betreuung und Versorgung der Bewohner/innen beteiligten Personen zusammen arbeiten? (Wie bindet die Einrichtung externe Partner wie z.B. Ärzte, Apotheken in die Pflege, Betreuung und Versorgung der Bewohner/innen ein?)		

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 wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
35 ... damit bei Überleitung/Überweisung der Bewohner/innen zu anderen Einrichtungen (Krankenhaus, Reha, Psychiatrie) alle notwendigen Informationen bereit gestellt werden? (Werden Bewohner/innen bei Überleitung/Überweisung zu anderen Einrichtungen begleitet?)		
36 ... damit Angehörige (wenn Bewohner/innen und Angehörige dies wünschen) in die Pflege/Betreuung eingebunden werden oder über Maßnahmen und Veränderungen bezüglich der Bewohner/innen informiert und bei wichtigen Entscheidungen einbezogen werden?		
37 ... damit Ehrenamtliche so eingesetzt werden, dass sie ihr Wissen und ihre Kompetenzen am besten entfalten können? (Wird rechtzeitig erkannt, wo Ehrenamtliche im Umgang mit Bewohner/innen 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 wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
38 ... damit die Pflege/Betreuung individuell und in gemeinsamer Planung mit den Bewohner/innen in einem zielgerichteten Prozess dokumentiert erfolgt? ... damit die Pflege und Betreuung an den persönlichen Zielen sowie der Förderung der Fähigkeiten und Ressourcen der Bewohner/innen ausgerichtet ist? (Was wird getan, um die Bewegungsfähigkeit der Bewohner/innen zu fördern und so lange wie möglich aufrecht zu erhalten?)		
39 ... damit individuelle Bedürfnisse und Bedarfe sowie Lebenshintergründe und Gewohnheiten der Bewohner/innen bei der Pflege und Betreuung wahrgenommen und 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 wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
40 ... damit Bewohner/innen, die nicht für sich selbst sprechen können (insbesondere Menschen mit Demenz) Angebote zum Wiedererkennen von Gewohntem und Vertrautem erhalten?		
41 damit es auch immobilen Bewohner/innen möglich ist, sich regelmäßig draußen an der frischen Luft aufzuhalten?		
42 ... damit Bewohner/innen sich auf einen für sie zuständigen, verlässlichen, möglichst kleinen Kreis an Mitarbeiter/innen einstellen können?		
43 ... damit Bewohner/innen 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 wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern?</i> <i>Wie gehen wir vor?</i>
44 ... damit Wünsche der Bewohner/innen hinsichtlich der Auswahl von Mitarbeiter/innen zu ihrer/seiner Pflege/Betreuung berücksichtigt werden?		
45 ... damit ein an den Wünschen und Bedürfnissen der Bewohner/innen ausgerichtetes Getränke- und Speisenangebot besteht, das ausreichend, abwechslungsreich, altersgerecht und gesundheitsförderlich ist?		
46 ... damit Bewohner/innen ihre Mahlzeiten auch außerhalb der regulären Essenszeiten zu sich nehmen können und Zwischenmahlzeiten/Getränke jederzeit zur Verfügung stehen?		

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 wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern?</i> <i>Wie gehen wir vor?</i>
47 ... damit Probleme bei der Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme frühzeitig erkannt und geeignete Maßnahmen eingeleitet werden? Und damit besondere Probleme bei der Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme von Bewohner/innen, die nicht mehr für sich selbst sprechen können (insbesondere Menschen mit Demenz) beachtet werden?		
48 ... damit die erforderliche Hilfe beim Essen und Trinken in der von den Bewohner/innen gewünschten Menge, in der individuell dafür benötigten Zeit erfolgt?		
49 ... damit 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 wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern?</i> <i>Wie gehen wir vor?</i>
50	... damit Bewohner/innen 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?	
51	... damit fachliche Defizite und soziale Überforderung von Mitarbeiter/innen im Umgang mit Bewohner/innen erkannt werden und darauf reagiert wird?	
52	... damit die Mitarbeiter/innen entsprechend ihrer Aufgabe ausgebildet, fortgebildet, weitergebildet oder angeleitet sind?	

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 wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern?</i> <i>Wie gehen wir vor?</i>
53 ... damit ratsuchende Personen im Vorfeld des Einzugs in ihrem Planungs- und Entscheidungsprozess für das individuell passende Hilfeangebot umfassende Beratung erhalten?		
54 ... damit verständlich und detailliert Kosten, Leistungen und Qualität der Einrichtung transparent sind und Vertragsmuster, Haus- oder Heimordnung vorab eingesehen werden können?		
55 ... damit vor Abschluss oder einer Änderung eines Vertrags umfassend über Vertragsinhalte sowie mögliche zukünftige Vertrags- bzw. Leistungs- und Entgeltveränderungen informiert wird?		
56 ... damit ratsuchende Personen, einschließlich Bewohner/innen, Zugang zu neutralen Informations- und Beratungsinstanzen haben?		

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 wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
57	... damit an der Pflege beteiligte Angehörige die erforderliche Anleitung erhalten, um die Bewohner/innen unterstützen zu können?	
58	... damit mit Bewohner/innen offen, verständlich und einfühlsam über pflegerische Diagnosen, Maßnahmen, mögliche Risiken und Alternativen gesprochen wird?	
59	... damit Bewohner/innen und ihre Vertreter/innen in die sie betreffende Unterlagen Einsicht nehmen und Kopien anfertigen lassen können?	
60	... damit Bewohner/innen im Falle von Studien/Projekten umfassend informiert werden, um sich nachteilsfrei über eine Beteiligung zu entscheiden? (Wird die Zustimmungspflichtigkeit durch den Bevollmächtigten beachtet?)	

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 wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern?</i> <i>Wie gehen wir vor?</i>
61	... damit die Mitarbeiter/innen die erforderlichen Kompetenzen für Beratung, Anleitung und Information erlangen oder weiter entwickeln können?	

Artikel 6: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.		
Was wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern?</i> <i>Wie gehen wir vor?</i>
62	... damit individuelle Bedürfnisse der Bewohner/innen bei der Kommunikation (bbspw. langsames und deutliches Sprechen, Gestikulieren, Anforderungen der Kommunikation mit demenziell erkrankten Bewohner/innen, die sich nicht artikulieren können) berücksichtigt werden?	

Artikel 6: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.			
Was wird in der Einrichtung getan, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen
		<i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	<i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
63	... damit nötigenfalls Unterstützung bei der Verwendung von Hilfsmitteln (z.B. Hörgerät, Schreibhilfe) erfolgt (Beschaffung, Benutzung und Einsetzen)?		
64	... damit nötigenfalls eine Sprachvermittlung oder ein Dolmetscher hinzugezogen werden kann?		
65	... damit die Bedarfe der Bewohner/innen zur Teilnahme am gesellschaftlichen Leben, ihre individuellen Interessen, Fähigkeiten und Wünsche, sich sinnvoll und mit Freude zu betätigen erkannt und berücksichtigt werden (hauswirtschaftliche, handwerkliche Verrichtungen, gemeinschaftliche Aktivitäten, Feste und Veranstaltungen)?		

Artikel 6: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.		
Was wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
66 ... damit Bewohner/innen über Möglichkeiten und Angebote der Betätigung oder Teilhabe informiert werden und die Angebote (auch immobilen Bewohner/innen) zugänglich sind?		
67 ... damit den Bewohner/innen, die allgemeines Interesse an Politik und Zeitgeschehen, Kultur oder Bildung haben, entsprechende Informationen und Angebote zugänglich gemacht werden (und über die ggf. anfallenden Kosten informiert werden)?		
68 ... damit Bewohner/innen - unabhängig von (körperlichen) Beeinträchtigungen - an allgemeinen politischen Wahlen teilnehmen können?		

Artikel 6: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.			
Was wird in der Einrichtung getan, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen
		<i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	<i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
69	... damit Bewohner/innen ihre Mitwirkungs- und Mitgestaltungsmöglichkeiten (auch in Vertretung durch den Heimbeirat) in der Einrichtung kennen?		
70	... damit die Mitwirkungs- und Mitbestimmungsorgane kompetent und effektiv tätig werden können?		
71	... damit die Mitarbeiter/innen der Einrichtung die erforderlichen Kompetenzen für die Beachtung der Individualität der Bewohner/innen und 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 wird in der Einrichtung getan, ...	Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
72 ... damit kulturelle und religiös-spirituelle Gewohnheiten und Bedürfnisse sowie Tabus der Bewohner/innen berücksichtigt werden?		
73 ... damit (auch immobile) Bewohner/innen religiöse Handlungen (Beten, Fasten, etc.) ausüben und religiöse Veranstaltungen besuchen können?		
74 ... damit elementare Lebensfragen und Lebensängste der Bewohner/innen aufgenommen werden?		
75 ... damit jedem Bewohner/jeder Bewohnerin und jeder Mitarbeiterin/jedem Mitarbeiter – gleich welche Weltanschauung er oder sie hat – respektvoll begegnet wird?		

Artikel 7: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, seiner Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und seine Religion auszuüben.			
Was wird in der Einrichtung getan, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen
		<i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	<i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
76	... damit die Mitarbeiter/innen der Einrichtung die erforderlichen Kompetenzen für die Beachtung 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 wird in der Einrichtung getan, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen
		<i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	<i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
77	... damit die Wünsche sterbender Bewohner/innen hinsichtlich der Umgebung, der Pflege und Begleitung umgesetzt werden können?		

Artikel 8: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, in Würde zu sterben.			
Was wird in der Einrichtung getan, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen
		<i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	<i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
78	... damit Vorausverfügungen und Handlungsanweisungen adäquate Berücksichtigung finden?		
79	... damit wirkungsvolle Maßnahmen und Mittel gegen Schmerzen und andere belastende Symptome angewendet werden?		
80	... damit Angehörige, Ärzt/innen, Seelsorger/innen, ehrenamtliche Mitarbeiter/innen und andere beteiligte Dienste in die Begleitung eingebunden werden – sofern dies von den Bewohner/innen gewünscht ist?		
81	... damit – sofern es von Bewohner/innen gewünscht wird – psychologische oder seelsorgerliche Sterbebegleitung vermittelt wird?		
82	... damit bei ethischen Entscheidungskonflikten ein begründetes Verfahren angewandt wird?		

Leitfaden zur Selbstbewertung auf Grundlage der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen – Eine Handlungshilfe zur Umsetzung der Pflege-Charta in stationären Pflegeeinrichtungen – Stand 17. Juni 2008. Konkret Consult Ruhr in Zusammenarbeit mit der Leitstelle Altenpflege im Deutschen Zentrum für Altersfragen gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

Artikel 8: Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, in Würde zu sterben.			
Was wird in der Einrichtung getan, ...		Konzepte, Methoden und Maßnahmen in der Einrichtung <i>Was halten wir vor? Wie gehen wir vor?</i>	Verbesserungsbereiche/-maßnahmen <i>Was müssen wir verbessern? Wie gehen wir vor?</i>
83	... damit Angehörige, nahe stehende Personen und gegebenenfalls Mitbewohner/innen ausreichend Zeit in einer angemessenen Umgebung zur Abschiednahme haben?		
84	... damit die Wünsche der Bewohner/innen im Zusammenhang mit Abschiednahme, Aufbahrung, Abholung und Bestattung den verantwortlichen Personen bekannt gemacht werden und für ihre Beachtung gesorgt wird?		
85	... damit die Mitarbeiter/innen der Einrichtung die erforderlichen Kompetenzen erlangen oder weiterentwickeln können, die für die Begleitung und Pflege sterbender Menschen erforderlich sind?		