



Praxisprojekt **Pr**ävention in Lebenswelten durch Sicherheitskultur in **O**rganisationen des **a**mbulanten Pflege-Settings, Kurztitel: PriO-a

Anhang zum Projektbericht
Leitfäden und Fragebögen zur Datenerhebung

Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP), März 2026

Inhalt

Anhang A: Bestandsaufnahme zum Sicherheitsklima im Pflegedienst	1
A 1: Fragen an das Leitungsteam	1
A 2: Fragebogen Mitarbeitende	5
A 3: Beobachtungen im Pflegedienst	14
A 4: Befragung von Klienten, Klientinnen oder deren Angehörige	16
Anhang B: Abschlussevaluation zum Sicherheitsklima im Pflegedienst	19
B 1: Fragen an das Leitungsteam	19
B 2: Fragebogen Mitarbeitende	24
B 3: Beobachtungen im Pflegedienst	33
B 4: Befragung von Klienten, Klientinnen oder deren Angehörige	35

Anhang A: Bestandsaufnahme zum Sicherheitsklima im Pflegedienst

A 1: Fragen an das Leitungsteam

Strukturen

- 1 Wie viele Klienten und Klientinnen versorgt Ihr Pflegedienst (mit wie vielen besteht ein Vertrag)?
- 2 Haben Sie Versorgungsschwerpunkte?
- 3 Wie würden Sie Ihre typische Klientel beschreiben?
- 4 Wie viele Mitarbeitende arbeiten in diesem Pflegedienst (standortbezogen)? Sind aktuell alle Stellen besetzt?
- 5 Gibt es in Ihrem Dienst spezielle Funktionsstellen? (z. B. Qualitätsmanagement, Hygienemanagement, Wundmanagement, ...) Sind diese derzeit besetzt?
Wenn ja: Sind sie in Personalunion besetzt?
- 6 Wie ist das Leitungsteam in Ihrem Pflegedienst zusammengesetzt?
- 7 Wie ist die ungefähre prozentuale Verteilung der Ausbildungen/Qualifikationen unter Ihnen in der Pflegepraxis tätigen Mitarbeitenden? (z. B. Pflegenden mit Examen/Bachelor, Pflegehelferinnen und -helfer, Auszubildende, Hauswirtschaftskräfte)
- 8 Wie ist der Personaleinsatz für die Projektteilnahme vorgesehen, d. h. welche Mitarbeitenden werden in welcher Weise für das Projekt eingesetzt?
- 9 Wie schätzen Sie die finanziellen Ressourcen des Pflegedienstes ein? (z.B. in Bezug auf das Gehalt und Besetzung von Stellen, Freistellung von Mitarbeitenden für Fortbildungen, Anschaffung von Hardware/Software etc.)
- 10 Wie ist die digitale/technische Ausstattung in Ihrem Pflegedienst? Wie gut gelingt deren Nutzung? Sind weitere Anschaffungen geplant? Wurden/Werden Fördermittel beantragt (§ 8 Abs. 8 SGB XI)?

Organisation

- 11 Werden Ihre Mitarbeitenden gemäß der Qualifikation für die jeweilige Aufgabe eingesetzt?
- 12 Führt die Leitung Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeitergespräche durch?
Wenn ja: Unter welcher Prämisse finden diese statt? (z. B. anlassbezogen, regulär/regelmäßig, beides)
- 13 Werden regelmäßig moderierte Teambesprechungen (über Übergaben hinaus) durchgeführt?
Wenn ja: In welchem Turnus? Wer moderiert die Teambesprechungen? Wie werden die Ergebnisse gesichert und geteilt?
- 14 Hat die Leitung alle Mitarbeitenden informiert, an wen sie sich bei welchen Fragen oder Anliegen in Bezug auf die Arbeit im Pflegedienst wenden können?
- 15 Vermittelt die Leitung den Mitarbeitenden klar, welche Aufgaben und konkreten Verantwortlichkeiten sie haben?

- 16 Gibt es in Ihrem Pflegedienst Arbeitsgruppen, z. B. Qualitätszirkel, zu bestimmten Themen?
Wenn ja: Zu welchen? Wer nimmt daran teil? Wie häufig finden Treffen statt?
- 17 Nehmen Beschäftigte Ihres Pflegedienstes an externen (regionalen oder überregionalen) Arbeitskreisen teil?
Wenn ja: Wie setzen sich diese zusammen? Welche Themen stehen im Fokus? Wer nimmt daran teil? Wie häufig treffen sich die Arbeitskreise?
- 18 Gibt es Ihrer Kenntnis nach Angehörigengruppen im Umkreis?
Wenn ja: Werden diese von Angehörigen Ihrer Klienten und Klientinnen in Anspruch genommen?
- 19 Wie häufig nehmen Mitarbeitende im Durchschnitt pro Jahr an Fortbildungen teil?
- 20 Welche Fortbildungen haben Mitarbeitende in Ihrem Pflegedienst in den letzten zwei Jahren absolviert, die aus Ihrer Sicht relevant für die Sicherheitskultur oder die Pflegesicherheit sind?
- 21 Handelt es sich dabei um Pflichtfortbildungen oder nehmen die Mitarbeitenden darüber hinaus auch an weiteren Fortbildungen teil?
Wenn sie an weiteren Fortbildungen teilnehmen: Auf wessen Initiative geschieht dies? Auf Initiative der Leitungskräfte? Auf Initiative der Mitarbeitenden?

Spezifische Maßnahmen für Pflegesicherheit und Sicherheitskultur

- 22 Wobei bestehen aus Ihrer Sicht vordringlich Verbesserungsbedarfe innerhalb Ihres Pflegedienstes, wenn es um den Schutz der gesundheitlichen Sicherheit Ihrer Klienten und Klientinnen geht?
(Mehrfachnennung möglich)
- Körperpflege
 - Umgang mit Kathetern, Sonden, Drainagen
 - Medikation
 - Beschäftigung/Alltagsgestaltung
 - Unterstützung der Ernährung
 - Injektionen oder Infusionen
 - Dokumentation
 - Haushaltsführung
 - Mobilisation/Positionswechsel der pflegebedürftigen Person
 - Verbandswechsel/Wundmanagement
 - Beratung/Schulung von Klienten und/oder Angehörigen
 - Hygiene (z. B. Handdesinfektion)
 - interne Kommunikation/Informationsfluss
 - externe Kommunikation, z. B. mit weiteren Gesundheitsberufen
 - Kommunikation mit Klienten und Angehörigen
 - Umgang mit Hilfsmitteln
 - Umgang mit Aggression
 - andere, nämlich:

- 23 Dokumentieren Sie systematisch einen oder mehrere Parameter der Pflegesicherheit im Pflegedienst, um die Entwicklung über einen längeren Zeitraum zu beurteilen? (z. B. Anzahl Krankenhauseinweisungen, Dekubitus, Harnwegsinfekte, Stürze)
Wenn ja: Welche?
- 24 Planen Sie, zukünftig (weitere) Parameter der Pflegesicherheit für den Pflegedienst zu dokumentieren und deren Entwicklung nachzuverfolgen?
Wenn ja: Welche?
- 25 Welche Instrumente setzen Sie bisher in Ihrem Pflegedienst gezielt für die Pflegesicherheit ein? (Mehrfachnennung möglich)
- Pflege-Audit
 - Instrumente/Assessments zu spezifischen Risiken, nämlich:
 - systematische Dokumentation und Auswertung von Parametern, die Aspekte der Pflegesicherheit abbilden
 - Befragung der Mitarbeitenden
 - Befragung von Klienten und Klientinnen
 - Checklisten
 - Supervision
 - Richtlinien zum Vorgehen bei kritischen Ereignissen und Fehlern
 - Berichts- und Lernsystem (CIRS)
 - Mitarbeiter- bzw. Mitarbeiterinnen-Audit
 - Teambesprechung
 - Fallbesprechungen
 - andere, nämlich:
- 26 Gibt es ein standardisiertes Vorgehen zum Umgang mit kritischen Ereignissen und Fehlern*?
**Mit kritischen Ereignissen meinen wir alle Vorkommnisse im Rahmen der professionellen Pflege, die zu einem unerwünschten gesundheitlichen Schaden der pflegebedürftigen Person führen können und nicht auf einer Erkrankung beruhen. Mit Fehlern meinen wir, dass ein aus fachlicher Sicht notwendiges Handeln gar nicht, falsch oder ohne Plan erfolgt, auch wenn hieraus kein gesundheitlicher Schaden entsteht. [Wenn nein, weiter zu Frage 31]*
- 27 Falls ja, wer hat dieses Vorgehen definiert? Wann war das? Wurde das Vorgehen überprüft und ggf. angepasst?
- 28 Wie ist dieses Vorgehen definiert? Welche Schritte umfasst es?
- 29 Wie wird dafür gesorgt, dass allen Mitarbeitenden das Vorgehen bei kritischen Ereignissen und Fehlern bekannt ist?
- 30 Was wird getan, wenn Mitarbeitende sich nicht an dieses Vorgehen halten?
- 31 Werden Ihnen bzw. der Leitung von Mitarbeitenden kritische Ereignisse und Fehler berichtet, wenn diese auftreten?
- 32 Wie viele kritische Ereignisse und Fehler wurden Ihnen (ggf. schätzungsweise) durch Mitarbeitende in den letzten sechs Monaten berichtet?

- 33 In welcher Form wurden diese Ereignisse und Fehler berichtet? (Gibt es z.B. auch die Möglichkeit einer anonymen Meldung?)
- 34 Wie viele kritische Ereignisse und Fehler wurden Ihnen (ggf. schätzungsweise) durch die Klienten und Klientinnen oder deren Angehörige in den letzten sechs Monaten berichtet?
- 35 In welcher Form wurden diese Ereignisse und Fehler berichtet?
- 36 Werden solche Berichte dokumentiert? Wenn ja: Wie werden sie dokumentiert?
- computer-gestütztes System, spezielle Software
 - digitales Dokument, z. B. in Word, Excel
 - Formblatt oder Meldebogen
 - anders, nämlich:
- 37 Was genau waren das letzte kritische Ereignis und der letzte Fehler, die in Ihrem Pflegedienst - egal ob formal oder informell – berichtet wurden?
- 38 Wie wurde darauf reagiert?
- 39 Wie wird vorgegangen, wenn Beschwerden von Klienten und Klientinnen bzw. Angehörigen angebracht werden? (z. B.: Werden die Beschwerden dokumentiert (analog oder digital)? Wer bearbeitet die Beschwerden? Welche Bearbeitungsprozesse gibt es? Gibt es eine Rückmeldung an die Person, die sich beschwert hat?)
- 40 Wie wird vorgegangen, wenn Bedenken von Klienten und Klientinnen bzw. Angehörigen angebracht werden?
- 41 Hat sich Ihr Pflegedienst explizit mit dem Thema Sicherheitskultur oder Pflegesicherheit in der Vergangenheit befasst? Wenn ja, inwiefern?
- 42 Gibt es ein Konzept* zum Schutz der Sicherheit Ihrer Klienten? (*Haben Sie spezifische Überlegungen dazu getroffen und niedergeschrieben, wie mit gesundheitlichen Risiken von Klienten umgegangen werden soll, die durch die Pflege entstehen?)
- 43 Wie schätzen Sie alles in allem die derzeitige Sicherheitskultur* in Ihrem Dienst auf einer Skala von 1-10 ein? 1 = so gut wie nicht vorhanden, 10 = optimal ausgeprägt (*Mit Sicherheitskultur meinen wir die Art und Weise, wie sich alle Mitarbeitenden für sicherheitskritische Probleme engagieren. Sie ergibt sich aus den in Ihrem Pflegedienst vorherrschenden Werten, Normen, Haltungen, Kompetenzen und Verhaltensweisen.)
- 44 Gibt es Aspekte oder Bedingungen, die Sie für die Sicherheitskultur in Ihrem Pflegedienst für relevant halten, aber in unserem Gespräch nicht angesprochen wurden?
- Einstellungen und Erwartungen gegenüber der Teilnahme an PriO-a
- 45 Was schätzen Sie, wie die Mitarbeitenden der Teilnahme an diesem Projekt gegenüberstehen?
- 46 Welche Veränderung für Ihren Pflegedienst erhoffen Sie sich von der Teilnahme am Projekt?
- 47 Was könnten erschwerende Faktoren und Hindernisse bei der Stärkung der Sicherheitskultur in Ihrem Pflegedienst sein? (z. B. zeitliche Ressourcen, Skepsis des Teams)
- 48 Gibt es etwas, worüber wir noch nicht gesprochen haben und das Sie uns mitteilen möchten?

A 2: Fragebogen Mitarbeitende

Sehr geehrte Mitarbeitende,

Ihr Pflegedienst nimmt derzeit am Projekt PriO-a zur Stärkung der Sicherheitskultur teil. Zu den ersten Maßnahmen gehört eine Bestandsaufnahme in Ihrem Pflegedienst. Ein zentraler Teil davon sind die Sichtweisen und Einschätzungen der Mitarbeitenden in Bezug auf das Sicherheitsklima. Wir möchten Sie daher bitten, die folgenden Fragen vollständig und ehrlich zu beantworten.

Bitte nehmen Sie sich etwa 20 Minuten Zeit, um die Fragen in Ruhe zu beantworten.

Wenn Sie die Papierform nutzen, geben Sie den ausgefüllten Fragebogen im geschlossenen Briefumschlag bis zum 21.11.2022 im Pflegedienst ab. Alle Umschläge werden verschlossen an das ZQP zurückgeschickt und dort ausgewertet.

Sie können die Befragung auch online bis zum 21.11.2022 durchführen. Den Link können Sie bei Ihrer Pflegedienstleitung oder beim ZQP-Projektteam erfragen.

Hinweise zum Ausfüllen

Bei den meisten Fragen können Sie aus einer mehrstufigen Skala eine Antwort zwischen „stimme überhaupt nicht zu“ und „stimme voll und ganz zu“ wählen. Kreuzen Sie bitte an, was Ihrer Ansicht am ehesten entspricht. Versuchen Sie bitte möglichst, neutrale Antworten zu vermeiden.

Falls eine Frage nicht auf Sie zutrifft oder Sie sie nicht beantworten können, setzen Sie das Kreuz bitte bei „trifft auf mich nicht zu“ bzw. „kann ich nicht beurteilen“.

Kreuzen Sie die Kästchen bitte deutlich an. Wenn Sie Ihre Auswahl korrigieren möchten, malen Sie bitte das entsprechende Kästchen ganz aus und kreuzen Ihre Auswahl an. Schreiben Sie bitte möglichst deutlich in Druckbuchstaben.

Für Fragen kontaktieren Sie bitte das Projektteam im ZQP per E-Mail: sicherheitskultur@zqp.de.

Wir bedanken uns bereits im Voraus für Ihre Teilnahme an der Befragung.

Ihr PriO-a-Projektteam

In welchem Pflegedienst sind Sie tätig? _____

Arbeitsatmosphäre

Bitte geben Sie an, wie weit Sie den folgenden Aussagen zustimmen bzw. nicht zustimmen.

1 = stimme überhaupt nicht zu
 2 = stimme eher nicht zu
 3 = neutral
 4 = stimme eher zu
 5 = stimme voll und ganz zu
 6 = kann ich nicht beurteilen

	1	2	3	4	5	6
1 In unserem Pflegedienst wird respektvoll miteinander umgegangen.						
2 Die Aufgaben sind mit dem vorhandenen Personal gut zu bewältigen.						
3 In unserem Pflegedienst verstehen wir uns als Team und arbeiten gut zusammen.						
4 Die Mitarbeitenden in unserem Pflegedienst übernehmen Verantwortung für ihre Arbeit.						
5 Es kommt in unserem Pflegedienst vor, dass Aufgaben in der direkten Pflege übertragen werden, für die man nicht qualifiziert ist.						
6 In unserem Pflegedienst gibt es häufig Spannungen.						
7 Manchmal bin ich am Ende meiner Schicht froh, dass alles gerade noch gut gegangen und niemand zu Schaden gekommen ist.						
8 In unserem Pflegedienst gibt es regelmäßig Teambesprechungen, kollegiale Beratungen oder Supervision.						

Kommunikation, Reflexion und eigene Haltung

Bitte geben Sie an, wie weit Sie den folgenden Aussagen zustimmen bzw. nicht zustimmen.

1 = stimme überhaupt nicht zu
 2 = stimme eher nicht zu
 3 = neutral
 4 = stimme eher zu
 5 = stimme voll und ganz zu
 6 = kann ich nicht beurteilen

	1	2	3	4	5	6
9 Ich fühle mich stets ausreichend über den aktuellen Gesundheitsstatus und Pflegeplan meiner Klienten und Klientinnen informiert.						
10 Es fällt mir in unserem Pflegedienst leicht, Fragen zu stellen, wenn ich etwas nicht verstehe.						
11 Meine Ideen und Vorschläge werden im Pflegedienst ernst genommen.						
12 Meine Bedenken und Einwände werden im Pflegedienst ernst genommen.						
13 Die meisten meiner Kolleginnen und Kollegen sind selbstkritisch in Bezug auf die Qualität ihrer Arbeit.						
14 Ich denke häufig darüber nach, ob ich meine Klienten und Klientinnen gut versorgt habe.						
15 Wenn es in unserem Pflegedienst einen Konflikt gibt, wird dieser in der Regel zielführend geklärt.						
16 Ich persönlich mache bei der Arbeit so gut wie immer alles richtig.						

- 17 Die gesundheitliche Sicherheit unserer Klienten und Klientinnen hängt mehr von äußeren Rahmenbedingungen ab als von den Werten, Haltungen und Verhaltensweisen in unserem Pflegedienst.
- 18 Ich habe wenig Einfluss auf die Pflegesicherheit unserer Klienten und Klientinnen.
- 19 Die Sicherheitskultur in unserem Pflegedienst, also die Art und Weise, wie sich unser gesamter Dienst für die gesundheitliche Sicherheit der Klienten und Klientinnen engagiert, könnte besser sein.

Umgang mit sicherheitsrelevanten Vorkommnissen

Bitte geben Sie an, wie weit Sie den folgenden Aussagen zustimmen bzw. nicht zustimmen.

1 = stimme überhaupt nicht zu
 2 = stimme eher nicht zu
 3 = neutral
 4 = stimme eher zu
 5 = stimme voll und ganz zu
 6 = kann ich nicht beurteilen

1 2 3 4 5 6

- 20 Wenn etwas Kritisches passiert ist, z. B. Fehler bei der Pflege, wird das im Team besprochen.
- 21 Bedenken oder Beschwerden von Klientinnen/Klienten, dass bei der Pflege etwas nicht korrekt ist, nehmen wir in unserem Pflegedienst ernst.
- 22 Bedenken oder Beschwerden von Angehörigen, dass bei der Pflege etwas nicht korrekt ist, nehmen wir in unserem Pflegedienst ernst.
- 23 Läuft im Rahmen der Pflege etwas schief, informieren wir die Klientin/den Klienten und ggf. Angehörige darüber.
- 24 Läuft im Rahmen der Pflege etwas schief, bitten wir die Klientin/den Klienten und ggf. Angehörige um Entschuldigung.

35 Wenn in unserem Pflegedienst etwas schief läuft, wird das meistens unter den Teppich gekehrt.

36 Wenn ich bei Kolleginnen/Kollegen eine mangelhafte Pflege bemerke, kann ich sie problemlos darauf ansprechen.

37 In unserem Team fühlt man sich als Versagerin/Versager, wenn man einen Fehler macht.

38 In unserem Pflegedienst gelten Kolleginnen/Kollegen, die einen Fehler von anderen berichten, als schlechte Team-Player.

Leitung

Bitte geben Sie an, wie weit Sie den folgenden Aussagen zustimmen bzw. nicht zustimmen.

1 = stimme überhaupt nicht zu
 2 = stimme eher nicht zu
 3 = neutral
 4 = stimme eher zu
 5 = stimme voll und ganz zu
 6 = kann ich nicht beurteilen
 7 = trifft auf mich nicht zu

1 2 3 4 5 6 7

39 Ich erhalte regelmäßig konstruktive Rückmeldung von meiner/meinem Vorgesetzten zur Qualität meiner Arbeit.

40 Unsere Pflegedienstleitung arbeitet korrekt und verhält sich vorbildlich in Bezug auf die gesundheitliche Sicherheit der Klienten und Klientinnen.

41 Unsere Geschäftsleitung arbeitet korrekt und verhält sich vorbildlich in Bezug auf die gesundheitliche Sicherheit der Klienten und Klientinnen.

42 Unsere Pflegedienstleitung ermutigt uns, kritische Ereignisse und Fehler zu berichten.

- 43 Unsere Geschäftsleitung ermutigt uns, kritische Ereignisse und Fehler zu berichten.
- 44 Ich habe Angst, dass unsere Pflegedienstleitung mich für inkompetent hält, wenn ich einen Fehler mache.
- 45 Ich habe Angst, dass unsere Geschäftsleitung mich für inkompetent hält, wenn ich einen Fehler mache.
- 46 Unsere Pflegedienstleitung setzt sich dafür ein, Klientinnen/Klienten vor möglichen Schäden durch die Pflege zu schützen.
- 47 Unsere Geschäftsleitung setzt sich dafür ein, Klientinnen/Klienten vor möglichen Schäden durch die Pflege zu schützen.
- 48 Unser Pflegedienst tut mehr für die gesundheitliche Sicherheit seiner Klientinnen/Klienten als noch vor einem Jahr.

Erschwernisse für sichere Pflege

Wie sehr erschweren es Ihnen persönlich die folgenden Faktoren, die bestmögliche, sichere Pflege für Ihre Klienten und Klientinnen zu gewährleisten?

- unbrauchbare interne Richtlinien
- fehlendes Pflegematerial (z. B. Handschuhe)
- mein mangelndes Wissen
- fehlende/knappe Zeit
- schlechte Kommunikation mit anderen Berufsgruppen
- mangelhaftes Vertrauensverhältnis im Team
- ungeeignete räumliche Gegebenheiten

	gar nicht	etwas	sehr	weiß nicht

meine Ungeduld

meine fehlende Sorgfalt

Wünsche der Klienten und Klientinnen, die fachlichen Anforderungen entgegenstehen

andere, und zwar:

49 Ich würde meinen guten Freunden versichern, dass ihr Familienmitglied eine sichere Pflege in unserem Pflegedienst erhalten würde.

ja nein

50 Gehören Ihrer Ansicht nach noch andere Aspekte zum Thema Sicherheitskultur und Pflegesicherheit in Pflegediensten? Wenn ja, welche?

51 In diesem Bereich sehe ich in unserem Pflegedienst besonderen Handlungsbedarf, um die Sicherheitskultur zu verbessern:

52 Wenn Sie noch etwas ergänzen möchten, wonach nicht gefragt wurde, haben Sie hier die Gelegenheit dazu:

Angaben zu Ihrer Person

53 Welche Funktion haben Sie (hauptsächlich) im Pflegedienst?

- Pflegefachkraft/Pflegefachperson
- Auszubildende/Auszubildender
- Pflegehelferin/Pflegehelfer
- Haushaltskraft
- Administration/Büro
- Pflegedienstleitung
- stellvertr. Pflegedienstleitung
- Qualitätsmanagement

- Geschäftsleitung
- Inhaberin/Inhaber
- andere, und zwar:

54 Über welche Qualifikation/Ausbildung verfügen Sie? (Mehrfachnennung möglich)

- 3-jährige Pflegeausbildung
- 1–2-jährige Pflegeausbildung
- Pfeletraining/-qualifikation unter einem Jahr
- pflegerelevantes Studium
- nicht-pflegerelevantes Studium
- nicht-pflegerelevante Ausbildung
- Weiterbildung Pflegedienstleitung
- Weiterbildung Praxisanleitung
- Weiterbildung Qualitätsmanagement
- andere pflegerelevante Fachweiterbildung, nämlich
- weitere, und zwar:

55 Arbeiten Sie überwiegend in der direkten Versorgung der Klienten und Klientinnen?

- ja
- nein

56 Wie viele Wochenstunden arbeiten Sie?

- 15 Std. oder weniger
- 16–24 Std.
- 25–34 Std.
- 35 Std. oder mehr

57 Wie alt sind Sie?

- < 25 Jahre
- 25–35 Jahre
- 36–45 Jahre
- 46–55 Jahre
- 56–65 Jahre
- > 65 Jahre

58 Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Pflegedienst?

- < 1 Jahr
- 1–5 Jahre
- 6–10 Jahre
- > 10 Jahre
- > 20 Jahre

59 Sie sind

- weiblich
- männlich
- nicht binär
- keine Angabe

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, die Fragen zu beantworten!

A 3: Beobachtungen im Pflegedienst

- 1 Wie läuft die Begrüßung ab? In welcher Weise ist man auf den Termin zur Bestandsaufnahme vorbereitet? Wer ist anwesend? Sind die anwesenden Personen über den Termin und das Projekt informiert?
- 2 Wie reagieren Mitarbeitende auf den Besuch des PriO-a-Teams? Werden Aussagen darüber gemacht, wie sie der Teilnahme an PriO-a gegenüberstehen?
- 3 Wie ist die Zentrale des Pflegedienstes räumlich gestaltet? (z. B. Anzahl, Art und Größe der Räume, Eindruck Büros der Leitungskräfte, Aushänge für Mitarbeitende, Inhalt der Aushänge)
- 4 Wie ist die Atmosphäre/Stimmung der Personen vor Ort? (z. B. respektvoll, familiär, distanziert, hektisch) Welchen Eindruck macht der Umgang im Team?
- 5 Wie wird über Mitarbeitende gesprochen?
- 6 Wie wird über Leitungspersonen gesprochen?
- 7 Wie wird über Klienten und Klientinnen gesprochen?
- 8 Wie wird über pflegende Angehörige gesprochen?
- 9 Wie ist der Tonfall am Empfang und gegenüber Anrufern? Werden im Beobachtungszeitraum konfliktäre Gesprächsinhalte oder Gespräche wahrgenommen? Welcher Art?
- 10 Übernehmen Mitarbeitende des Leitungsteams verschiedene Rollen/Funktionen? Wenn ja, welche? (z. B.: Ist die Pflegedienstleitung z. B. gleichzeitig QMB? Ist die bzw. der QMB gleichzeitig Hygienebeauftragte oder Hygienebeauftragter?)
- 11 Welche Eindrücke werden zur Arbeitszeitgestaltung und zum Arbeitsumfang gewonnen? (z. B.: Ist die Dienstplanung verlässlich? Fallen Überstunden bzw. fällt Mehrarbeit an? Wie wird damit umgegangen?) Wie reden die Mitarbeitenden und die Leitungskräfte über Arbeitszeitgestaltung und Arbeitsumfang?
- 12 Welcher Führungsstil ist zu beobachten? (z. B. partnerschaftlich, partizipativ, autoritär, laissez-faire)
- 13 Welche Instrumente werden genutzt, um bestmögliche Pflegesicherheit zu erzielen? (z. B. Risikoassessment, Checklisten, Berichts- und Lernsystem, Beschwerdemanagement) Wo liegen diese? Haben alle Mitarbeitenden Zugriff darauf? Werden die vorliegenden Instrumente nachvollziehbar genutzt?
- 14 Sind sicherheitsrelevante routinemäßige Handlungen durch Mitarbeitende/Leitungspersonen innerhalb der Zentrale zu beobachten? (z. B. Schlüsselverwaltung, Händedesinfektion, mündliche Berichte und Reaktionen, Fallbesprechungen, ...)
- 15 Sofern es Maßnahmen wie Audits, Supervision, Team- oder Fallbesprechungen gibt: sind hierfür Vorgehensweisen festgeschrieben? Liegen diese vor? Wenn ja, was beinhalten sie?
- 16 Wie werden Fortbildungen gehandhabt? (z. B. interne oder externe Schulungsleitung, Fortbildungspläne, sicherheitsrelevante Fortbildungsangebote, Dauer von Fortbildungen, personen- und situationsbezogene Auswahl von Fortbildungen)

- 17 Welche Prozesse und Dokumentationen sind digital organisiert, welche analog, welche sowohl digital als auch analog? Gibt es Mehrfachdokumentationen?
- 18 Welchen Eindruck macht die Dokumentation? Wie ist der Berichtsstil? Werden Parameter der Pflegesicherheit dokumentiert? (z. B. Stürze, Dekubitus, Harnwegsinfekte, Krankenhauseinweisungen)
- 19 Ist die Dokumentation nachvollziehbar? (Werden Ereignisse zeitnah dokumentiert? Sind die Berichte handlungsleitend? Ist ein Verlauf erkennbar und werden Prozesse vollständig bearbeitet/dokumentiert und abgeschlossen?)
- 20 Welche sicherheitsrelevanten Richtlinien gibt es, und wo sind diese hinterlegt?
- 21 Gibt es ein Konzept* zum Schutz der Sicherheit der Klienten und Klientinnen?
**Mit Konzept meinen wir eine niedergeschriebene Beschreibung, wie für die gesundheitliche Sicherheit (z.B. Schutz vor Schäden durch Fehler) gesorgt wird. Wenn ja, was sind dessen Inhalte? Wie umfangreich ist es?*
- 22 Welche Beobachtungen wurden auf der Tour gemacht? (z. B. Umgang mit Klienten und Klientinnen, Zeit, Abläufe, Kontrollmechanismen, Pflegedokumentation, Bewältigung von Aufgaben, Kommunikation)
- 23 Sonstige Beobachtungen

A 4: Befragung von Klienten, Klientinnen oder deren Angehörige

Gesprächseinstieg

- Dank
- kurze Vorstellung der Interviewerin
- kurze, einfache Vorstellung des Projekts und Zweck des Gesprächs
- Sichtweisen der Klientinnen/Klienten bzw. Angehörigen ist wichtig
- Gesprächsdauer max. 30 Minuten
- keine Tonaufnahmen, nur Notizen zum Gespräch
- Anonymität/Vertraulichkeit zusichern
- Abbruch des Gesprächs jederzeit möglich, wenn gewünscht
- Rückfragen zum Projekt oder zum folgenden Gespräch
- Rückfragen zur Einwilligungserklärung

Umsetzung von Wünschen an die Pflege

- 1 Wenn Sie bestimmte Wünsche zu Ihrer Pflege haben: Äußern Sie diese?
1a [Wenn ja bei 1]: Werden diese dann auch umgesetzt? Würden Sie uns dazu ein Beispiel beschreiben?
1b [Wenn nein bei 1a]: Welche Wünsche wurden bisher nicht umgesetzt? Kennen Sie die Gründe? Welche sind das?
1c [Wenn nein bei 1]: Was hindert Sie daran Wünsche zu äußern? Haben Sie Bedenken? Welche Bedenken sind das?

Umgang mit Fehlern und kritischen Ereignissen

- 2 Wurde Ihnen vom Pflegedienst mitgeteilt, an wen Sie sich wenden und wie Sie vorgehen können, wenn Sie Bedenken zur Pflege haben, sich nicht gut gepflegt fühlen oder sich beschweren möchten? Wenn ja: Welche Information haben Sie hierzu?
- 3 Haben Sie bei der Pflege durch diesen Pflegedienst schon einmal eine Situation erlebt, in der Sie sich nicht gut oder gar falsch gepflegt fühlten? [wenn nein, weiter zu 3a] [wenn ja, weiter zu 3c]
3a [Wenn nein bei 3]: Hätten Sie Bedenken mit Personen aus dem Pflegedienst zu sprechen, wenn Sie sich nicht gut oder gar falsch gepflegt fühlten? Wenn ja, welche Bedenken hätten Sie?
3b An wen würden Sie sich am Ehesten wenden, wenn Sie Bedenken über die Pflege anbringen wollten? Die betreffende Pflegeperson, andere Mitarbeitende, die Pflegedienstleitung, die Geschäftsleitung, ...?
3c [wenn ja bei 3]: Würden Sie uns diesen Fall einmal beschreiben?
3d Haben Sie dies dem Pflegedienst gegenüber angesprochen? [wenn nein, weiter zu 3j] [wenn ja, weiter zu 3e]
3e [Wenn ja bei 3d] Wem gegenüber haben Sie dies angesprochen? Zum Beispiel der betreffenden Person, anderen Mitarbeitenden oder der Leitung des Pflegedienstes? Oder wie sind Sie ansonsten vorgegangen?
3f Wie wurde darauf reagiert?
3g War die Reaktion aus Ihrer Sicht angemessen? Fühlten Sie sich zum Beispiel ernst genommen?

3h Hätten Sie sich eine andere Reaktion gewünscht? Wenn ja, welche?

3i Haben Sie daraufhin eine Veränderung bei der Pflege festgestellt?

Wenn ja: Welche? Wenn nein, welche Veränderungen hätten Sie sich gewünscht?

3j [Wenn nein bei 3d]: Was hindert Sie daran? Haben Sie Bedenken? Welche Bedenken sind das? Maßnahmen aus Sicht der Klienten und Klientinnen

- 4 Wir haben nun viel über Wünsche, Bedenken, Fehler und Beschwerden im Zusammenhang mit der Pflege gesprochen. Welche grundsätzlichen Verbesserungsvorschläge hätten Sie für Ihren Pflegedienst, was den Umgang damit betrifft?

Abschluss

- 5 Nun würde ich Sie gerne um eine Einschätzung bitten, wie sicher, das heißt korrekt, Ihre Pflege in der Regel durch den Pflegedienst ist? Schätzen Sie dies bitte auf einer Skala von 1-5 ein: 1 ist absolut korrekt, 5 ist überhaupt nicht korrekt.
- 6 Abschließend würde ich Sie gern um eine Einschätzung bitten, wie zufrieden Sie generell mit Ihrem Pflegedienst sind. Bitte geben Sie eine Schulnote von 1-6.
- 7 Möchten Sie noch etwas ergänzen, wonach ich nicht gefragt habe?

Angaben zur interviewten Person

Klientin/Klient Angehörige/r

Wie lange ist der Pflegedienst bereits im Einsatz?

< 6 Monate < 1 Jahr 1–3 Jahre 4–9 Jahre > 10 Jahre

Welcher Pflegegrad liegt bei der Klientin/dem Klienten vor?

1 2 3 4 5 keiner

Wie häufig kommt der Pflegedienst (durchschnittlich) nach Hause?

weniger als 3-mal pro Woche

jeden zweiten Tag

1-mal am Tag

2-mal am Tag

mehr als 2-mal am Tag

Wie alt ist die Klientin/der Klient?

< 60 Jahre

60–70 Jahre

71–80 Jahre

81–90 Jahre

> 90 Jahre

Falls Befragung mit Angehörigen: Wie alt ist der/die Angehörige?

< 60 Jahre

60–70 Jahre

71–80 Jahre

81–90 Jahre

> 90 Jahre

Geschlecht der Klientin/des Klienten

männlich weiblich nicht binär keine Angabe

Anhang B: Abschlussevaluation zum Sicherheitsklima im Pflegedienst

B 1: Fragen an das Leitungsteam

Strukturen

- 1 Wie viele Klienten und Klientinnen versorgt Ihr Pflegedienst? (mit wie vielen besteht ein Vertrag)
- 2 Wie viele Mitarbeitende arbeiten in diesem Pflegedienst (standortbezogen)? Sind aktuell alle Stellen besetzt?
- 3 Gibt es in Ihrem Pflegedienst spezielle Funktionsstellen? (z. B. Qualitätsmanagement, Hygienemanagement, Wundmanagement, ...) Sind diese derzeit besetzt? Wenn ja: Sind sie in Personalunion besetzt?
- 4 Wie ist die Zusammensetzung des Leitungsteams? (z. B. wer gehört zum Leitungsteam und welche Rolle haben die dazugehörigen Personen)
- 5 Wie ist die ungefähre prozentuale Verteilung der Qualifikationen unter Ihren in der Pflegepraxis tätigen Mitarbeitenden? (z. B. Pflegefachpersonen mit Examen/Bachelor, Pflegehelferinnen und -helfer, Auszubildende, Hauswirtschaftskräfte)
- 6 Wie ist die digitale/technische Ausstattung des Pflegedienstes?
Wie gut gelingt deren Nutzung? Sind weitere Anschaffungen geplant? Wurden Fördermittel beantragt? (§ 8 Abs. 8 SGB XI)?

Organisation

- 7 Werden Ihre Mitarbeitenden gemäß ihrer Qualifikation für die jeweilige Aufgabe eingesetzt?
- 8 Werden regelmäßig Mitarbeitenden Gespräche durch die Leitung durchgeführt? (in bestimmten Zeitabständen, zu bestimmten Anlässen, beides)
- 9 Werden regelmäßig moderierte Teambesprechungen (über Dienstübergaben hinaus) durchgeführt?
Wenn ja: In welchem Turnus?
Wer moderiert die Teambesprechungen?
Wie werden die Ergebnisse gesichert und geteilt?
- 10 Hat die Leitungsperson alle Mitarbeitenden informiert, an wen sie sich bei bestimmten Fragen oder Anliegen in Bezug auf die Arbeit im Pflegedienst wenden können?
- 11 Vermittelt die Leitungsperson den Mitarbeitenden klar, welche Aufgaben und konkreten Verantwortlichkeiten sie haben?
- 12 Sind Arbeitsgruppen vorhanden, z. B. Qualitätszirkel, zu bestimmten Themen?
Wenn ja: Zu welchen?
Wer nimmt daran teil?
Wie häufig finden Treffen statt bzw. ist die Arbeitsgruppe noch aktiv?
- 13 Nehmen Mitarbeitende an externen (regionalen oder überregionalen) Arbeitskreisen/-Gruppen teil?
Wenn ja: Wie setzen sich diese zusammen?

Welche Themen stehen im Fokus?

Wer nimmt daran teil?

Wie häufig treffen sich die Arbeitskreise/-Gruppen?

- 14 Wie häufig nehmen Mitarbeitende im Durchschnitt pro Jahr an Fortbildungen teil?
- 15 Welche Fortbildungen haben Mitarbeitende in Ihrem Pflegedienst in den letzten zwei Jahren absolviert, die aus Ihrer Sicht relevant für die Sicherheitskultur oder die Pflegesicherheit sind?
- 16 Handelt es sich dabei um Pflichtfortbildungen?
Nehmen die Mitarbeitenden darüber hinaus auch an weiteren Fortbildungen teil? Wenn sie an weiteren Fortbildungen teilnehmen: Auf wessen Initiative geschieht dies? (auf Initiative der Leitungsperson, auf Initiative der Mitarbeitenden)

Spezifische Maßnahmen für Pflegesicherheit und Sicherheitskultur

- 17 Wobei bestehen aus Ihrer Sicht weitere/weiterhin Verbesserungsbedarfe innerhalb Ihres Pflegediensts, wenn es um den Gesundheitsschutz der Klienten und Klientinnen geht? [Mehrfachnennung möglich]
- Körperpflege
 - Umgang mit Kathetern, Sonden, Drainagen
 - Medikation
 - Beschäftigung/Alltagsgestaltung
 - Unterstützung der Ernährung
 - Injektionen oder Infusionen
 - Dokumentation
 - Haushaltsführung
 - Mobilisation/Positionswechsel der pflegebedürftigen Person
 - Verbandswechsel/Wundmanagement
 - Beratung/Schulung von Klienten und Klientinnen und/oder Angehörigen
 - Hygiene (z. B. Handdesinfektion)
 - interne Kommunikation/Informationsfluss
 - externe Kommunikation, z. B. mit weiteren Gesundheitsberufen
 - Kommunikation mit Klienten und Klientinnen sowie Angehörigen
 - Umgang mit Hilfsmitteln
 - Umgang mit Aggression
 - andere, nämlich:
- 18 Haben Sie seit der Teilnahme am Projekt damit begonnen, bestimmte (neue) Parameter der Pflegesicherheit im Pflegedienst systematisch zu erheben, um die Entwicklung über einen längeren Zeitraum zu beurteilen? (z. B. Anzahl Krankenhauseinweisungen, Dekubitus, Harnwegsinfekte, Stürze) Wenn ja: Welche?
- 19 Planen Sie, zukünftig (weitere) Parameter der Pflegesicherheit für den Pflegedienst zu erheben und deren Entwicklung nachzuverfolgen?
Wenn ja: Welche?

- 20 Welche Instrumente setzen Sie bisher in Ihrem Pflegedienst gezielt für die Pflegesicherheit ein?
[Mehrfachnennung möglich]
- Pflege-Audit
 - Instrumente/Assessments zu spezifischen Risiken, nämlich:
 - systematische Erhebung und Auswertung von Parametern, die Aspekte der Pflegesicherheit abbilden
 - Befragung der Mitarbeitenden
 - Befragung von Klienten und Klientinnen
 - Checklisten
 - Supervision
 - Richtlinien zum Vorgehen bei kritischen Ereignissen, z. B. Fehlern
 - Berichts- und Lernsystem (CIRS)
 - Mitarbeitenden-Audit
 - Teambesprechungen
 - Fallbesprechungen
 - andere, nämlich:
- 21 Gibt es ein standardisiertes Vorgehen zum Umgang mit kritischen Ereignissen¹, z. B. Fehlern?
(Wenn nein, weiter zu Frage 26)
- 22 Wenn ja, wer hat dieses Vorgehen definiert?
Wann war das? Wurde das Vorgehen überprüft und ggf. angepasst?
- 23 Welche Schritte umfasst das Vorgehen?
- 24 Wie wird dafür gesorgt, dass allen Mitarbeitenden das Vorgehen für den Umgang mit kritischen Ereignissen bekannt ist?
- 25 Was wird getan, wenn Mitarbeitende sich nicht an dieses Vorgehen halten?
- 26 Werden Ihnen bzw. der Leitungsperson von Mitarbeitenden kritische Ereignisse, z. B. Fehler, berichtet, wenn diese auftreten? (Wenn nein, weiter mit 29)
- 27 Wie viele kritische Ereignisse wurden Ihnen schätzungsweise durch Mitarbeitende in den letzten sechs Monaten berichtet?
- 28 In welcher Form wurden diese Ereignisse berichtet?
Gibt es z. B. auch die Möglichkeit, anonym zu berichten?
- 29 Hat sich durch die Teilnahme am Projekt PriO-a etwas daran geändert, ob, wie und an wen kritische Ereignisse, z. B. Fehler, berichtet werden, wenn diese auftreten?
- 30 Wie viele kritische Ereignisse wurden Ihnen (schätzungsweise) durch die Klienten und Klientinnen oder deren Angehörige in den letzten sechs Monaten berichtet? (Keine, weiter mit 32)
- 31 In welcher Form wurden diese Ereignisse berichtet?

¹ Ein kritisches Ereignis in der professionellen Langzeitpflege ist ein in Zusammenhang mit der pflegerischen Versorgung stehendes Vorkommnis, welches das Risiko für einen Gesundheitsschaden bei der versorgten Person erhöht oder einen Gesundheitsschaden bei ihr verursacht.

- 32 Werden Berichte zu kritischen Ereignissen dokumentiert?
Wenn ja: Wie werden sie dokumentiert?
- computer-gestütztes System, spezielle Software
 - digitales Tool, z. B. Forms
 - Formblatt oder Vorlage für Berichte
 - anders, nämlich:
- 33 Was genau war das letzte kritische Ereignis, das in Ihrem Pflegedienst – egal ob formal oder informell – berichtet wurde?
- 34 Wie wurde darauf reagiert?
- 35 Wie wird vorgegangen, wenn Beschwerden von Klienten und Klientinnen oder Angehörigen angebracht werden? (z. B.: Werden die Beschwerden dokumentiert (analog oder digital)? Wer bearbeitet die Beschwerden? Welche Bearbeitungsprozesse gibt es? Gibt es eine Rückmeldung an die Person, die sich beschwert hat?)
- 36 Wie wird vorgegangen, wenn Bedenken, z. B. zur Durchführung pflegerischer Tätigkeiten von Klienten und Klientinnen oder Angehörigen angebracht werden?
- 37 Gibt es ein Konzept² zum Schutz der Sicherheit Ihrer Klienten und Klientinnen?
- 38 Wie schätzen Sie alles in allem die derzeitige Sicherheitskultur³ in Ihrem Dienst auf einer Skala von 1–10 ein? 1 = so gut wie nicht vorhanden, 10 = optimal ausgeprägt
- 39 Gibt es Aspekte oder Bedingungen, die Sie für die Sicherheitskultur in Ihrem Pflegedienst für relevant halten, die aber in unserem Gespräch nicht angesprochen wurden?

Erfahrungen mit der Teilnahme am Projekt PriO-a

- 40 Was schätzen Sie, wie die Mitarbeitenden der Teilnahme an diesem Projekt gegenüberstehen?
Hat sich die Haltung der Mitarbeitenden während des Projektverlaufs verändert?
Gab es unterschiedliche Meinungen und Motivationen im Team?
- 41 Hat sich das Projekt auf die Dynamik oder Zusammenarbeit im Team ausgewirkt?
Wenn ja, inwiefern?
- 42 Gab es während der Projektphase personelle Veränderungen in Ihrem Pflegedienst?
Wenn ja, inwiefern? (Wenn nein, weiter mit 44)
- 43 Hatten personelle Veränderungen Auswirkungen auf
- a) die Motivation zur Projektteilnahme?
 - b) die Umsetzung von geplanten Maßnahmen zur Stärkung der Sicherheitskultur im Dienst?
- Wenn ja, inwiefern?

² Spezifische Überlegungen, die dazu getroffen und niedergeschrieben wurden, wie mit pflegebezogenen Risiken von Klientinnen oder Klienten umgegangen werden soll, die im Rahmen der Pflege bestehen?

³ Sicherheitskultur ist die Art und Weise, wie sich die Mitarbeitenden einer Organisation für sicherheitskritische Probleme engagieren. Sie ergibt sich aus den in der Organisation vorherrschenden Werten, Normen, Haltungen, Kompetenzen und Verhaltensweisen. Eine positive Sicherheitskultur zeigt sich unter anderem in einem offenen, lernenden und konstruktiven Umgang mit Risiken und kritischen Ereignissen, wie zum Beispiel Fehlern. Im Fokus der Sicherheitskultur in der Pflege steht die Pflegesicherheit.

- 44 Gab es seit der Projektteilnahme andere Veränderungen in Ihrem Dienst, die Ihrer Ansicht nach einen Effekt auf die Sicherheitskultur in Ihrem Pflegedienst hatten?
Wenn ja, welche waren das?
- 45 Falls Veränderungen/Maßnahmen implementiert wurden, die einen Effekt auf die Sicherheitskultur hatten: für wie nachhaltig⁴ halten Sie diesen Effekt auf einer Skala von 1–5?
1 = gar nicht nachhaltig, 5 = sehr nachhaltig
- 46 Was waren und sind erschwerende Faktoren und Hindernisse bei der Stärkung der Sicherheitskultur in Ihrem Pflegedienst? (z. B. zeitliche Ressourcen, Haltung des Teams, Umgang mit Erwartungen des ZQP, Zusammenarbeit mit Beraterin bzw. Berater vor Ort)
- 47 Gibt es etwas, worüber wir noch nicht gesprochen haben und das Sie uns mitteilen möchten?

⁴ Vermuten die befragten Leitungspersonen, dass der Effekt mit Projektende z. B. schnell „verpuffen“ wird, oder hat sich das Denken und Handeln zur Sicherheitskultur bei den Mitarbeitenden maßgeblich verändert?

B 2: Fragebogen Mitarbeitende

Liebe Mitarbeiterinnen, liebe Mitarbeiter,

im Praxisprojekt „PriO-a“ haben Sie sich während der letzten drei Jahre dafür engagiert die Sicherheitskultur in Ihrem ambulanten Pflegedienst zu stärken. Begleitet wurden Sie dabei vom Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP). Zum Ende des Projekts wird eine Abschlussevaluation durchgeführt, um herauszufinden, wo Sie stehen und welche Verbesserungspotentiale es noch gibt. Ihre Sichtweisen und Einschätzungen sind ein wesentlicher Teil dieser Abschlussevaluation. Wir möchten Sie daher bitten, die folgenden Fragen vollständig und ehrlich zu beantworten. Bitte nehmen Sie dafür etwa 20 Minuten Zeit.

Um ein gemeinsames Verständnis zu wesentlichen Begriffen sicherzustellen, werden diese kurz erklärt.

Ein kritisches Ereignis in der professionellen Langzeitpflege ist ein in Zusammenhang mit der pflegerischen Versorgung stehendes Vorkommnis, welches das Risiko für einen Gesundheitsschaden bei der versorgten Person erhöht oder einen Gesundheitsschaden bei ihr verursacht.

Fehler bedeutet, dass ein aus fachlicher Sicht angezeigtes Handeln gar nicht, falsch oder ohne Plan erfolgt.

Beispiele:

- 1 geplante Leistungen, die nicht nach Plan erfolgen
- 2 unvollständige, falsche oder fehlende Informationsweitergaben
- 3 Unachtsamkeit gegenüber möglichen Gefahrenquellen

Hinweise zum Ausfüllen

Bei den meisten Fragen können Sie aus einer mehrstufigen Skala eine Antwort zwischen „stimme überhaupt nicht zu“ und „stimme voll und ganz zu“ wählen. Kreuzen Sie bitte an, was Ihrer Ansicht am Ehesten entspricht. Versuchen Sie bitte möglichst, neutrale Antworten zu vermeiden.

Falls eine Frage nicht auf Sie zutrifft oder Sie sie nicht beantworten können, setzen Sie das Kreuz bitte bei „trifft auf mich nicht zu“ bzw. „kann ich nicht beurteilen“.

Wir bedanken uns bereits im Voraus für Ihre Teilnahme an der Befragung.

Bitte teilen Sie uns mit, in welchem Pflegedienst Sie tätig sind: _____

Arbeitsatmosphäre

Bitte geben Sie an, wie weit Sie den folgenden Aussagen zustimmen bzw. nicht zustimmen.

- 1 = stimme überhaupt nicht zu
- 2 = stimme eher nicht zu
- 3 = neutral
- 4 = stimme eher zu
- 5 = stimme voll und ganz zu
- 6 = kann ich nicht beurteilen

	1	2	3	4	5	6
1 In unserem Pflegedienst wird respektvoll miteinander umgegangen.						
2 Die Aufgaben sind mit dem vorhandenen Personal gut zu bewältigen.						
3 In unserem Pflegedienst verstehen wir uns als Team und arbeiten gut zusammen.						
4 Die Mitarbeitenden in unserem Pflegedienst übernehmen Verantwortung für ihre Arbeit.						
5 Es kommt in unserem Pflegedienst vor, dass Aufgaben in der direkten Pflege übertragen werden, für die man nicht qualifiziert ist.						
6 In unserem Pflegedienst gibt es häufig Spannungen.						
7 Manchmal bin ich am Ende meiner Schicht froh, dass alles gerade noch gut gegangen und niemand zu Schaden gekommen ist.						

8 In unserem Pflegedienst gibt es regelmäßig Teambesprechungen, kollegiale Beratungen oder Supervision.

--	--	--	--	--	--

Kommunikation, Reflexion und eigene Haltung

Bitte geben Sie an, wie weit Sie den folgenden Aussagen zustimmen bzw. nicht zustimmen.

1 = stimme überhaupt nicht zu
 2 = stimme eher nicht zu
 3 = neutral
 4 = stimme eher zu
 5 = stimme voll und ganz zu
 6 = kann ich nicht beurteilen

9 Ich fühle mich stets ausreichend über den aktuellen Gesundheitsstatus und Pflegeplan meiner Klienten und Klientinnen informiert.

1	2	3	4	5	6

10 Es fällt mir in unserem Pflegedienst leicht, Fragen zu stellen, wenn ich etwas nicht verstehe.

--	--	--	--	--	--

11 Meine Vorschläge werden im Pflegedienst ernst genommen.

--	--	--	--	--	--

12 Meine Bedenken werden im Pflegedienst ernst genommen.

--	--	--	--	--	--

13 Die meisten meiner Kolleginnen und Kollegen sind selbstkritisch in Bezug auf die Qualität ihrer Arbeit.

--	--	--	--	--	--

14 Ich denke häufig darüber nach, ob ich meine Klienten und Klientinnen gut versorgt habe.

--	--	--	--	--	--

15 Wenn es in unserem Pflegedienst einen Konflikt gibt, wird dieser in der Regel zielführend geklärt.

16 Ich persönlich mache bei der Arbeit so gut wie immer alles richtig.

17 Die gesundheitliche Sicherheit unserer Klienten und Klientinnen hängt mehr von äußeren Rahmenbedingungen ab als von den Werten, Haltungen und Verhaltensweisen im Team.

18 Ich habe wenig Einfluss auf die Pflegesicherheit unserer Klienten und Klientinnen.

19 Die Sicherheitskultur in unserem Pflegedienst, also die Art und Weise, wie sich alle Mitarbeitenden für die gesundheitliche Sicherheit der Klienten und Klientinnen engagiert, könnte besser sein.

Umgang mit sicherheitsrelevanten Vorkommnissen

Bitte geben Sie an, wie weit Sie den folgenden Aussagen zustimmen bzw. nicht zustimmen.

- 1 = stimme überhaupt nicht zu
- 2 = stimme eher nicht zu
- 3 = neutral
- 4 = stimme eher zu
- 5 = stimme voll und ganz zu
- 6 = kann ich nicht beurteilen

20 Wenn etwas Kritisches passiert ist, z. B. ein Fehler bei der Pflege, wird das im Team besprochen.

21 Bedenken von Klienten und Klientinnen, dass bei der Pflege etwas nicht korrekt ist, nehmen wir in unserem Pflegedienst ernst.

22 Bedenken von Angehörigen, dass bei der Pflege etwas nicht korrekt ist, nehmen wir in unserem Pflegedienst ernst.

	1	2	3	4	5	6

- 33 In den letzten sechs Monaten wurde ich auf mindestens ein kritisches Ereignis, das mir bei der Pflege unterlaufen ist, aufmerksam gemacht.
- 34 In unserem Pflegedienst passieren immer wieder ähnliche kritische Ereignisse.
- 35 Wenn in unserem Pflegedienst etwas schiefläuft, wird das meistens unter den Teppich gekehrt.
- 36 Wenn ich bei Kolleginnen/Kollegen eine mangelhafte Pflege bemerke, kann ich sie problemlos darauf ansprechen.
- 37 In unserem Team fühlt man sich als Versagerin/Versager, wenn man einen Fehler macht.
- 38 In unserem Pflegedienst gelten Kolleginnen/Kollegen, die einen Fehler von anderen berichten als schlechte Team-Player.

Leitung

Bitte geben Sie an, wie weit Sie den folgenden Aussagen zustimmen bzw. nicht zustimmen.

- 1 = stimme überhaupt nicht zu
- 2 = stimme eher nicht zu
- 3 = neutral
- 4 = stimme eher zu
- 5 = stimme voll und ganz zu
- 6 = kann ich nicht beurteilen
- 7 = trifft auf mich nicht zu

1 2 3 4 5 6 7

- 39 Ich erhalte regelmäßig konstruktive Rückmeldung von meiner/meinem Vorgesetzten zur Qualität meiner Arbeit.
- 40 Unsere Pflegedienstleitung verhält sich vorbildlich in Bezug auf die gesundheitliche Sicherheit der Klienten und Klientinnen.

- 41 Unsere Geschäftsleitung verhält sich vorbildlich in Bezug auf die gesundheitliche Sicherheit der Klienten und Klientinnen
- 42 Unsere Pflegedienstleitung ermutigt uns, kritische Ereignisse zu berichten.
- 43 Unsere Geschäftsleitung ermutigt uns, kritische Ereignisse zu berichten
- 44 Ich habe Angst, dass unsere Pflegedienstleitung mich für inkompetent hält, wenn ich einen Fehler mache.
- 45 Ich habe Angst, dass unsere Geschäftsleitung mich für inkompetent hält, wenn ich einen Fehler mache.
- 46 Unsere Pflegedienstleitung setzt sich dafür ein, Klienten und Klientinnen vor möglichen Schäden, die durch die Pflege entstehen, zu schützen.
- 47 Unsere Geschäftsleitung setzt sich dafür ein, Klienten und Klientinnen vor möglichen Schäden, die durch die Pflege entstehen, zu schützen.
- 48 Unser Pflegedienst tut mehr für die gesundheitliche Sicherheit unserer Klienten und Klientinnen als noch vor einem Jahr.

Erschwernisse für sichere Pflege

49 Wie sehr erschweren es Ihnen persönlich die folgenden Faktoren, eine sichere Pflege für Ihre Klienten und Klientinnen zu gewährleisten?

	gar nicht	etwas was	sehr	weiß nicht
unbrauchbare interne Richtlinien				
fehlendes Pflegematerial (z. B. Handschuhe)				
mein mangelndes Wissen				
fehlende/knappe Zeit				
schlechte Kommunikation mit anderen Berufsgruppen				
mangelhaftes Vertrauensverhältnis im Team				
ungeeignete räumliche Gegebenheiten				

meine Ungeduld
meine fehlende Sorgfalt
Wünsche der Klienten und Klientinnen, die fachlichen Anforderungen entgegenstehen
andere, und zwar

50 Ich würde meinen guten Freunden versichern, dass ihr Familienmitglied eine sichere Pflege in unserem Pflegedienst erhalten würde.

ja nein

51 In diesem Bereich sehe ich in unserem Pflegedienst besonderen Handlungsbedarf, um das Bewusstsein für sicherheitsrelevante Vorkommnisse zu verbessern:

Angaben zu Ihrer Person

52 Welche Funktion haben Sie (hauptsächlich) im Pflegedienst?

- Pflegefachkraft/Pflegefachperson
- Auszubildende/Auszubildender
- Pflegehilfs-/assistentzkraft
- Hauswirtschaftskraft
- Betreuungskraft
- Assistenz für Menschen mit Behinderung
- Administration/Büro
- Pflegedienstleitung
- stellvertr. Pflegedienstleitung
- Qualitätsmanagement
- Geschäftsleitung
- Inhaberin/Inhaber
- andere, und zwar:

53 Über welche Qualifikation/Ausbildung verfügen Sie? (Mehrfachnennung möglich)

- 3-jährige Pflegeausbildung
- 1–2-jährige Pflegeausbildung
- Pflege training/-qualifikation unter einem Jahr
- pflegerelevantes Studium
- nicht-pflegerelevantes Studium
- nicht-pflegerelevante Ausbildung
- Weiterbildung Pflegedienstleitung
- Weiterbildung Praxisanleitung

- Weiterbildung Qualitätsmanagement
- andere pflegerelevante Fachweiterbildung, nämlich
- weitere, und zwar:

54 Arbeiten Sie überwiegend in der direkten Versorgung der Klienten und Klientinnen?

- ja nein

55 Wie viele Wochenstunden arbeiten Sie?

- 15 Std. oder weniger 16–24 Std. 25–34 Std. 35 Std. oder mehr

56 Wie alt sind Sie?

- < 25 Jahre 25–35 Jahre 36–45 Jahre 46–55 Jahre 56–65 Jahre > 65 Jahre

57 Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Pflegedienst?

- < 1 Jahr 1–5 Jahre 6–10 Jahre > 10 Jahre > 20 Jahre

58 Sie sind

- weiblich männlich nicht binär keine Angabe

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, die Fragen zu beantworten!

B 3: Beobachtungen im Pflegedienst

- 1 Wie läuft die Begrüßung ab? In welcher Weise ist das Team auf den Termin zur Abschlussevaluation vorbereitet?
 - a. Wer ist anwesend?
 - b. Sind die anwesenden Personen über den Termin und das Projekt informiert?
- 2 Wie reagieren Mitarbeitende auf den Besuch des PriO-a-Teams?
 - a. Werden Aussagen darüber gemacht, wie sie dem Projekt PriO-a gegenüberstehen?
- 3 Wie ist die Zentrale des Pflegediensts räumlich gestaltet? (z. B. Anzahl, Art und Größe der Räume, Eindruck Büros der Leitungskräfte, Aushänge für Mitarbeitende, Inhalt der Aushänge)
- 4 Wie ist die Atmosphäre/Stimmung der Personen vor Ort? (z. B. respektvoll, familiär, distanziert, hektisch)
 - a. Welchen Eindruck macht der Umgang im Team?
- 5 Wie wird über Mitarbeitende gesprochen?
- 6 Wie wird über Leitungspersonen gesprochen?
- 7 Wie wird über Klienten und Klientinnen gesprochen?
- 8 Wie wird über (pflegende) Angehörige gesprochen?
- 9 Wie ist der Tonfall am Empfang und gegenüber Anrufenden?
 - a. Werden im Beobachtungszeitraum konfliktäre Gesprächsinhalte oder Gespräche wahrgenommen?
 - b. Wenn ja, welcher Art?
- 10 Übernehmen Mitarbeitende des Leitungsteams verschiedene Rollen/Funktionen?
 - a. Wenn ja, welche? (z. B.: Ist die Pflegedienstleitung z. B. gleichzeitig QMB oder die/der QMB gleichzeitig Hygienebeauftragte oder Hygienebeauftragter?)
- 11 Welche Eindrücke werden zur Arbeitszeitgestaltung und zum Arbeitsumfang gewonnen? (z. B.: Ist die Dienstplanung verlässlich? Fallen Überstunden bzw. fällt Mehrarbeit an? Wie wird damit umgegangen?)
 - a. Wie reden die Mitarbeitenden und die Leitungspersonen über Arbeitszeitgestaltung und Arbeitsumfang?
- 12 Welcher Führungsstil ist zu beobachten? (z. B. partnerschaftlich, partizipativ, autoritär, laissez-faire)
- 13 Welche Instrumente werden genutzt, um bestmögliche Pflegesicherheit zu erzielen? (z. B. Risikoassessment, Checklisten, Berichts- und Lernsystem, Beschwerdemanagement)
 - a. Wo sind diese hinterlegt und haben alle Mitarbeitenden Zugriff darauf?
 - b. Werden die vorliegenden Instrumente nachvollziehbar genutzt?
- 14 Sind sicherheitsrelevante routinemäßige Handlungen durch Mitarbeitende/Leitungspersonen innerhalb der Zentrale zu beobachten? (z. B. Schlüsselverwaltung, Händedesinfektion, mündliche Berichte und Reaktionen, Fallbesprechungen, ...)

- 15 Sofern es Maßnahmen wie Audits, Supervision, Team- oder Fallbesprechungen gibt: sind hierfür Vorgehensweisen festgeschrieben?
 - a. Wenn ja, was beinhalten sie?
 - b. Wo sind diese hinterlegt?
- 16 Wie werden Fortbildungen gehandhabt? (z. B. interne oder externe Schulungsleitung, Fortbildungspläne, sicherheitsrelevante Fortbildungsangebote, Dauer von Fortbildungen, personen- und situationsbezogene Auswahl von Fortbildungen)
- 17 Welche Prozesse und Dokumentationen sind digital organisiert, welche analog, welche sowohl digital als auch analog?
 - a. Gibt es Mehrfachdokumentationen?
- 18 Welchen Eindruck macht die Dokumentation? Wie ist der Berichtsstil? Werden Parameter der Pflegesicherheit dokumentiert? (z. B. Stürze, Dekubitus, Harnwegsinfekte, Krankenhauseinweisungen)
- 19 Ist die Dokumentation nachvollziehbar? (z. B. Dokumentation erfolgt zeitnah, Berichte sind handlungsleitend, Verlauf wird dargestellt, Prozesse werden vollständig bearbeitet)
- 20 Welche sicherheitsrelevanten Richtlinien gibt es, und wo sind diese hinterlegt?
- 21 Gibt es ein Konzept⁵ zum Schutz der Sicherheit der Klienten und Klientinnen?
 - a. Wenn ja, was sind dessen Inhalte?
 - b. Wie umfangreich ist es?
- 22 Welche Beobachtungen wurden auf der Tour gemacht? (z. B. Umgang mit Klienten und Klientinnen, Zeit, Abläufe, Kontrollmechanismen, Pflegedokumentation, Bewältigung von Aufgaben, Kommunikation)
- 23 Sonstige Beobachtungen

⁵ Mit Konzept ist eine niedergeschriebene Beschreibung gemeint, wie für die gesundheitliche Sicherheit (z. B. Schutz vor vermeidbarem Gesundheitsschaden und Leid, die im Zusammenhang mit der professionellen Pflege entstehen können) gesorgt wird

B 4: Befragung von Klienten, Klientinnen oder deren Angehörige

Gesprächseinstieg

- Dank für die Teilnahme
- kurze Vorstellung der Interviewerin
- kurze, einfache Vorstellung des Projekts und Zweck des Gesprächs
- Sichtweisen der Klientinnen/Klienten bzw. Angehörigen ist wichtig
- Gesprächsdauer max. 30 Minuten
- keine Tonaufnahmen, nur Notizen zum Gespräch
- Anonymität/Vertraulichkeit zusichern
- Abbruch des Gesprächs jederzeit möglich, wenn gewünscht
- Rückfragen zum Projekt oder zum folgenden Gespräch
- Rückfragen zur Einwilligungserklärung

Umsetzung von Wünschen an die Pflege/pflegerische Versorgung

- 1 Haben Sie das Gefühl, dass Sie Wünsche im Zusammenhang mit Ihrer Pflege offen ansprechen können?
 - a. [wenn Frage 1 **mit ja beantwortet** wurde]: Werden Ihre Wünsche dann auch umgesetzt? Würden Sie uns dazu ein Beispiel nennen?
 - b. [wenn Frage 1a mit nein beantwortet wurde]: Würden Sie uns ein Beispiel nennen welche Wünsche nicht umgesetzt wurden?
 - c. Kennen Sie die Gründe? Welche Gründe sind das?
 - d. [wenn Frage 1 **mit nein beantwortet** wurde]: Was hindert Sie daran Wünsche zu äußern; haben Sie Bedenken? Welche Bedenken haben Sie?
- 2 Wurde Ihnen vom Pflegedienst mitgeteilt, wie Sie vorgehen können, wenn Sie Bedenken zur Pflege haben, sich nicht gut gepflegt fühlen oder sich beschweren möchten?
 - a. [wenn Frage 2 mit ja beantwortet wurde]: Welche Information haben Sie hierzu?
- 3 Haben Sie bei der Pflege durch Ihren Pflegedienst schon einmal eine Situation erlebt, in der Sie sich nicht gut oder gar falsch gepflegt fühlten?
 - a. [Wenn Frage 3 mit ja beantwortet wurde]: Würden Sie uns eine Situation beschreiben?
 - b. Haben Sie diese Situation gegenüber dem Pflegedienst angesprochen?
 - c. [Wenn Frage 3b mit ja beantwortet wurde]: Wem gegenüber haben Sie diese Situation angesprochen? (Hilfestellung: z. B. gegenüber der betreffenden Person, anderen Mitarbeitenden oder der Leitung des Pflegedienstes? Oder wie sind Sie ansonsten vorgegangen?)
 - d. Wie wurde darauf reagiert?
 - e. War die Reaktion aus Ihrer Sicht angemessen? Fühlten Sie sich z. B. ernst genommen?
 - f. [Wenn Frage 3e mit nein beantwortet wurde]: Hätten Sie sich eine andere Reaktion gewünscht? Wenn ja, welche?
 - g. [Wenn Frage 3e mit ja beantwortet wurde]: Haben Sie daraufhin eine Veränderung bei der Pflege festgestellt? Wenn ja: Welche? Wenn nein: Welche Veränderungen hätten Sie sich gewünscht?
 - h. [Wenn Frage 3b mit nein beantwortet wurde]: Was hindert Sie daran eine solche Situation anzusprechen? (Hilfestellung: Haben Sie z. B. Bedenken? Welche Bedenken sind das?)

- i. [Wenn Frage 3 mit nein beantwortet wurde]: Hätten Sie grundsätzlich Bedenken mit Personen aus dem Pflegedienst zu sprechen, wenn Sie sich nicht gut oder gar falsch gepflegt fühlen? Wenn ja: welche Bedenken hätten Sie?

- 4 An wen würden Sie sich wenden, wenn Sie Bedenken zu Ihrer Pflege anbringen wollten? (Hilfestellungen: zum Beispiel an die betreffende Pflegeperson, andere Mitarbeitende, die Pflegedienstleitung, die Geschäftsleitung)

Maßnahmen aus Sicht der Klienten und Klientinnen oder deren Angehöriger

- 5 Wir haben nun viel über Wünsche, Bedenken, Fehler oder Beschwerden im Zusammenhang mit der Pflege gesprochen. Welche grundsätzlichen Verbesserungsvorschläge hätten Sie für Ihren Pflegedienst, was den Umgang damit betrifft?

Abschluss

- 6 Ich möchte Sie nun um eine Einschätzung bitten: Wie sicher empfinden Sie die Pflege durch Ihren Pflegedienst in der Regel? Schätzen Sie dies bitte auf einer Skala von 1-5 ein: 1 ist absolut sicher, 5 ist überhaupt nicht sicher.
- 7 Abschließend möchte ich Sie gern um eine weitere Einschätzung bitten: Wie zufrieden sind Sie generell mit Ihrem Pflegedienst? Bitte geben Sie eine Schulnote von 1–6.
- 8 Möchten Sie noch etwas ergänzen, wonach ich nicht gefragt habe?

Angaben zur interviewten Person

- Klientin/Klient Angehörige/-r

Wie lange ist der Pflegedienst bereits im Einsatz?

- < 6 Monate < 1 Jahr 1–3 Jahre 4–9 Jahre > 10 Jahre

Welcher Pflegegrad liegt bei der Klientin/dem Klienten vor?

- 1 2 3 4 5 keiner

Wie häufig kommt der Pflegedienst (durchschnittlich) nach Hause?

- weniger als 3-mal pro Woche
 jeden zweiten Tag
 1-mal am Tag
 2-mal am Tag
 mehr als 2-mal am Tag

Wie alt ist die Klientin/der Klient?

- < 60 Jahre
 60–70 Jahre
 71–80 Jahre
 81–90 Jahre
 > 90 Jahre

Falls Befragung mit Angehörigen: Wie alt ist der/die Angehörige?

- < 60 Jahre
 60–70 Jahre

- 71–80 Jahre
- 81–90 Jahre
- > 90 Jahre

Geschlecht der Klientin/des Klienten

- männlich
- weiblich
- nicht binär
- keine Angabe