

Gute professionelle Pflege

Was man wissen sollte – und was man erwarten kann



Was man wissen sollte

Professionelle Pflege kann in nahezu allen Lebensbereichen unterstützen.

Pflegeorganisationen und ihre Mitarbeitenden können hierfür vielfältige Aufgaben übernehmen. Beispielsweise bei der Körperpflege, Ernährung, Bewegung und Medikation. Dabei sollen sie Wohlbefinden, Selbstständigkeit, Gesundheit und Sicherheit pflegebedürftiger Menschen fördern.

Gute Pflege ist auf die pflegebedürftige Person abgestimmt.

Das heißt, sie richtet sich nach ihren Wünschen, Zielen, Fähigkeiten, gesundheitlichen Einschränkungen sowie ihrer Lebenssituation. Deshalb kann die Pflege je nach Person unterschiedlich gestaltet sein.

Was gute Pflege ist, bewerten die pflegebedürftige Person, Angehörige und Fachpersonen mitunter unterschiedlich. Maßgeblich ist jedoch stets, was die pflegebedürftige Person möchte. Wenn sie sich nicht äußern oder selbst entscheiden kann, gelten schriftliche Verfügungen oder ihr mutmaßlicher Wille.



Es gibt allgemeine Merkmale für gute professionelle Pflege.

Diese basieren auf verschiedenen rechtlichen, ethischen sowie pflegfachlichen Grundlagen. Sie beschreiben, was gute professionelle Pflege ausmacht und was pflegebedürftige Menschen erwarten können.

Kurz gesagt: Gute professionelle Pflege bedeutet, dass aktuelles Fachwissen den Erwartungen und Wünschen der pflegebedürftigen Person entsprechend umgesetzt wird.



Die Pflegequalität wird regelmäßig geprüft.

Dafür gibt es verpflichtende Vorgaben: Zum einen müssen Pflegeorganisationen die Qualität ihrer Pflege selbst überwachen. Zum anderen prüfen der Medizinische Dienst (MD) und der Prüfdienst des Verbands der Privaten Krankenversicherung (Careproof) die Pflegequalität anhand bundesweiter Richtlinien. Örtliche Behörden kontrollieren zudem die Einhaltung von Landesgesetzen.

Die Prüfungen finden regelmäßig statt und bei einem konkreten Anlass, etwa bei einer Beschwerde. Die Ergebnisse dieser Prüfungen werden veröffentlicht und sind zum Beispiel im Internet frei zugänglich. Sie können bei der Auswahl einer Pflegeorganisation eine Orientierung bieten.

Bei Problemen in der Pflege kann man sich beschweren.

Das kann zum Beispiel die Sicherheit, Qualität oder Kommunikation betreffen. Pflegebedürftige Menschen können erwarten, dass der Umgang mit Beschwerden und Fehlern in der Pflegeorganisation klar geregelt ist und schnell reagiert wird.

Beschwerden können außerdem bei anderen Stellen angebracht werden:

- Pflegekasse oder private Pflegeversicherung
- Medizinischer Dienst (MD)
- Prüfdienst des Verbands der Privaten Krankenversicherung (Careproof)
- Aufsichtsbehörden der Länder, z. B. Heimaufsicht
- kommunale Beschwerdestellen oder Ombudsleute (mancherorts)
- regionale und überregionale Initiativen von Sozial- oder Wohlfahrtsverbänden (mancherorts)

Mehr zum
Umgang mit Problemen
in der Pflege



Was man erwarten kann

10 Merkmale guter professioneller Pflege

1 Selbstbestimmt

Die pflegebedürftige Person wird unterstützt, selbstbestimmt über die Pflege zu entscheiden. Dafür erhält sie verständliche Informationen über Möglichkeiten und Risiken. Ihr Wille und ihre Gewohnheiten werden erfragt und beachtet.

2 Bedarfsorientiert

Pflegeziele und Maßnahmen werden mit der pflegebedürftigen Person abgestimmt. Bei Veränderungen der Gesundheit wird die Pflege angepasst. Wenn nötig werden ärztliche Untersuchungen und Behandlungen organisiert.

3 Respektvoll

Der Umgang ist freundlich, zugewandt und respektvoll. Die Privatsphäre wird geschützt. Zum Beispiel werden Schamgrenzen beachtet und persönliche Informationen vertraulich behandelt.

4 Fachgerecht

Die Pflege ist sorgfältig und fachgerecht. Beispiele sind: richtige Medikamentengabe, Beachtung der Hygiene und geeignete Anwendung von Hilfsmitteln. Gesundheitsbeschwerden werden gelindert.

5 Sicher

Es gibt gezielte Schutzmaßnahmen für eine sichere Pflege. Diese sollen Pflegefehlern, Vernachlässigung und anderen Gewaltformen vorbeugen.

6 Motivierend

Die pflegebedürftige Person wird unterstützt, möglichst selbstständig zu sein und ihre Fähigkeiten zu nutzen. Das kann zum Beispiel bei der Körperpflege, beim Essen oder der Bewegung sein. Dabei wird sie nicht überfordert.

7 Präventiv

Die Gesundheit wird gefördert und geschützt. Zum Beispiel werden Bewegung, bedarfsgerechte Ernährung, geistige Aktivität, soziale Kontakte und Vorsorgeuntersuchungen angeregt und unterstützt.

8 Verlässlich

Vereinbarte Leistungen werden zuverlässig umgesetzt. Es gibt feste Ansprechpersonen in der Pflegeorganisation.

9 Verbindlich

Sorgen und Beschwerden der pflegebedürftigen Person und ihrer Angehörigen werden ernst genommen. Sie erhalten zeitnah Informationen über die hieraus abgeleiteten Maßnahmen.

10 Kooperativ

Die Pflege wird mit allen Beteiligten aktiv abgestimmt, zum Beispiel mit Angehörigen, Ärzten, Ärztinnen und therapeutischen Fachpersonen. Informationen hierzu werden zuverlässig ausgetauscht.

Weitere Angebote des ZQP | www.zqp.de

- Informationen zum Beispiel zur Qualität professioneller Pflege
- Ratgeber zu Merkmalen fachlich richtiger Pflege
- Tipps für pflegende Angehörige zu verschiedenen Pflege Themen

