

Bewusstsein schaffen: Perspektivenwechsel und Qualitätseinschätzung

Leitfaden zur Selbstbewertung mit der Pflege-Charta

KURZBESCHREIBUNG

Die Pflege-Charta zeigt Qualitätsmerkmale einer guten Versorgung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen auf. Sie stellt daher eine Richtschnur für alle dar, die Verantwortung in Pflege, Betreuung und Behandlung übernehmen.

Der Leitfaden soll ambulante Dienste und stationäre Einrichtungen bei der Umsetzung der Pflege-Charta und einer wertorientierten Qualitätsentwicklung unterstützen. Dazu werden die in der Pflege-Charta erläuterten Rechte handlungsorientiert für die professionelle Pflege übersetzt. Mit dem Leitfaden kann reflektiert werden, ob und wie die in der Pflege-Charta beschriebenen Rechte umgesetzt werden. Daraus lassen sich Stärken und Verbesserungsbedarfe ableiten und Maßnahmenpläne erstellen.

Positive Nebeneffekte: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich über die Arbeit austauschen und dadurch Sichtweisen erweitern. Stärken zu identifizieren, trägt auch dazu bei, die Arbeitsmotivation zu steigern.

DURCHFÜHRUNG

Die Selbstbewertung mit der Pflege-Charta kann einmalig oder in regelmäßigen Abständen erfolgen, zum Beispiel im Rahmen von Qualitätszirkeln, Leitungsrunden oder Charta-Arbeitsgruppen. Es kann sinnvoll sein Heimbeirat, pflegebedürftige Menschen und Angehörige einzubeziehen. Für die vollständige Bearbeitung des Leitfadens sollten zwei Arbeitstage eingeplant werden. Es ist aber auch möglich, sich auf einzelne Artikel zu konzentrieren. Es sind keine standardisierten Antworten und keine Bewertungsmuster vorgesehen.

Was ist vorab zu tun?

Alle Beschäftigten werden über die Ziele und das Vorgehen der Selbstbewertung informiert. Für die Bearbeitung des Leitfadens empfiehlt es sich, ein Team von vier bis sieben Personen aus unterschiedlichen Bereichen zu bilden, zum Beispiel aus Leitung, Pflege und Hauswirtschaft. Diese Personen füllen den Fragebogen vorab allein aus.

Wie läuft die Selbstbewertung ab?

Zunächst werden im Team nacheinander alle Maßnahmen, Angebote und Instrumente gesammelt und auf Karteikarten notiert, mit denen der Pflegedienst oder die Pflegeeinrichtung bereits zur Umsetzung der einzelnen Rechte beiträgt. Als Diskussionsgrundlage dienen die vorab ausgefüllten Leitfäden der Teammitglieder. Außerdem können Pflegeleitbilder, Betreuungskonzepte, Verfahrensanweisungen oder Standards herangezogen werden. Im Anschluss diskutieren die Teammitglieder, in welchen Bereichen Verbesserungspotenzial oder akuter Handlungsbedarf besteht. Dafür werden wiederum die vorab ausgefüllten Leitfäden genutzt. Mithilfe einer Pinnwand lassen sich die Ergebnisse strukturieren.



Wie können die Ergebnisse genutzt werden?

Wenn die Selbstbewertung ergibt, dass viele Anforderungen der Pflege-Charta bereits umgesetzt werden, können die Pflegedienste und Pflegeeinrichtungen dies für die Darstellung ihrer Leistungen nutzen und so zur Verbreitung guter Praxis in der professionellen Pflege beitragen. Für Aspekte, in denen Verbesserungsbedarfe identifiziert wurden, können Handlungspläne erarbeitet und Veränderungen in der Organisation angestoßen werden.

Beispiel aus der ambulanten Pflege

Pflegebedürftige Menschen können ihre Räume jederzeit betreten, verlassen und abschließen (Artikel 2).

Mögliche Antworten: Wir organisieren Hilfsmittel zur Mobilität und beraten bei der Wohnraumgestaltung, um zum Beispiel Rampen für Rollstühle einzubauen. Künftig werden wir Begleitpersonen vermitteln.

Beispiel aus der stationären Pflege

Privatsphäre, Distanz- und Schamgrenzen pflegebedürftiger Menschen werden beachtet (Artikel 3).

Mögliche Antworten: Wir verwenden einen Sichtschutz in Zwei-Personen-Zimmern, hängen Schilder mit der Aufschrift „Bitte nicht stören“ auf, haben Verhaltensregeln zum Betreten der persönlichen Lebensbereiche sowie zum Umgang mit hilfe- und pflegebedürftigen Menschen, die wir auch bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter berücksichtigen. Künftig werden wir eine Klingel an der Zimmertür der Bewohnerinnen und Bewohner anbringen.

WICHTIG

- Der Leitfaden dient nicht der Bewertung der Arbeit einzelner Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter.
- Alle sollten ermutigt werden, sich offen, nachteilsfrei und konstruktiv zu äußern.

HINTERGRUND

Die Idee zum Leitfaden entstand im Rahmen eines 2008 vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) unterstützten Praxisprojekts mit neun stationären Pflegeeinrichtungen und wurde 2009 mit zehn ambulanten Pflegediensten weiterentwickelt. Für das ZQP-Arbeitsmaterial wurden die Leitfäden überarbeitet und zu einem Dokument zusammengefasst.



Artikel 1: Recht auf Selbstbestimmung und Hilfe zur Selbsthilfe

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Hilfe zur Selbsthilfe und auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbstständiges Leben führen zu können.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>1 Der Wille der pflegebedürftigen Menschen wird bei allen Handlungen und Maßnahmen beachtet.</p>		
<p>2 Wenn sich jemand nicht mehr äußern kann, werden Voraussetzungen beachtet und der aktuelle mutmaßliche Wille ermittelt.</p>		
<p>3 Niemand wird wegen der individuellen Lebensweise, geschlechtlichen Identität, sexuellen Orientierung oder intimer Beziehungen diskriminiert.</p>		
<p>4 Gemeinsam mit den pflegebedürftigen Menschen wird abgestimmt, wie ihre Ziele und Wünsche bestmöglich verwirklicht werden können.</p>		



Artikel 1: Recht auf Selbstbestimmung und Hilfe zur Selbsthilfe

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Hilfe zur Selbsthilfe und auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbstständiges Leben führen zu können.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>5 Pflegebedürftige Menschen werden ihren geistigen Fähigkeiten entsprechend bei Entscheidungen unterstützt.</p>		
<p>6 Konflikte zwischen den Selbstbestimmungsrechten der pflegebedürftigen Menschen und den Fürsorgepflichten als Pflegende werden ausgelotet und die Entscheidungen regelmäßig überprüft.</p>		
<p>7 Räume und Abläufe sind so gestaltet, dass die pflegebedürftigen Menschen möglichst selbstbestimmt und selbständig leben können.</p>		
<p>8 Pflegebedürftige Menschen erhalten bei Bedarf Unterstützung bei der Regelung finanzieller, rechtsgeschäftlicher und behördlicher Angelegenheiten.</p>		



Artikel 1: Recht auf Selbstbestimmung und Hilfe zur Selbsthilfe

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Hilfe zur Selbsthilfe und auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbstständiges Leben führen zu können.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>9 Pflegebedürftige Menschen erhalten Anleitung zur Gesundheitsförderung und Zugang zu Angeboten der gesundheitlichen Prävention.</p>		
<p>10 Pflegebedürftige Menschen haben Zugang zu (fach-) ärztlicher Versorgung, medizinischen Behandlungen und Rehabilitation.</p>		
<p>11 Pflegebedürftige Menschen können Versorgungsangebote frei wählen, z. B. die gewohnte Apotheke, den vertrauten Fußpfleger oder die Hausärztin.</p>		
<p>12 Das Pflegepersonal verfügt über Kompetenzen, die für die Achtung der Selbstbestimmungsrechte und die Förderung der Selbstständigkeit der pflegebedürftigen Menschen erforderlich sind.</p>		



Artikel 2: Körperliche und seelische Unversehrtheit, Freiheit und Sicherheit

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>1 Pflegebedürftige Menschen werden vor seelischer oder körperlicher Gewalt geschützt.</p>		
<p>2 Pflegebedürftige Menschen werden vor Vernachlässigung geschützt.</p>		
<p>3 Anzeichen von Gewalt, Misshandlungen und Missbrauch bei pflegebedürftigen Menschen werden erkannt.</p>		
<p>4 Auf Anzeichen von Gewalt, Misshandlungen und Missbrauch bei den pflegebedürftigen Menschen wird in geeigneter Weise reagiert.</p>		



Artikel 2: Körperliche und seelische Unversehrtheit, Freiheit und Sicherheit

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>5 Pflegebedürftige Menschen werden vor Schäden durch unsachgemäße Pflege, Behandlung und Medikation geschützt.</p>		
<p>6 Freiheitseinschränkende Maßnahmen (FEM) werden nur in Notfällen und mit Zustimmung der pflegebedürftigen Person bzw. der Person, die sie vertritt, und nach richterlicher Genehmigung angewendet.</p>		
<p>7 Während einer FEM wird auf dadurch entstehende Risiken und gesundheitliche Gefahren geachtet und kontinuierlich überprüft, ob sie beendet werden kann.</p>		
<p>8 Das Pflegepersonal verfügt über die notwendigen Kompetenzen, um Gewalt und Vernachlässigung zu erkennen, pflegebedürftige Menschen vor Gefahren für Leib und Seele zu schützen und FEM fachgerecht anzuwenden.</p>		



Artikel 3: Privatheit

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wahrung und Schutz seiner Privat- und Intimsphäre.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>1 Privatsphäre, Distanz- und Schamgrenzen pflegebedürftiger Menschen werden beachtet.</p>		
<p>2 Pflegebedürftigen Menschen werden auf Wunsch vertrauliche psychologische oder seelsorgerliche Gespräche vermittelt.</p>		
<p>3 Der persönliche Lebensbereich pflegebedürftiger Menschen wird mit Respekt betreten und mit persönlichen Gegenständen achtsam umgegangen.</p>		
<p>4 In stationären Einrichtungen können pflegebedürftige Menschen ihren persönlichen Lebensbereich individuell gestalten und Wertgegenstände sicher verwahren.</p>		



Artikel 3: Privatheit

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wahrung und Schutz seiner Privat- und Intimsphäre.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>5 Pflegebedürftige Menschen können jederzeit Besuch empfangen.</p>		
<p>6 Pflegebedürftige Menschen können auf Wunsch einige Zeit allein sein oder sich ungestört unterhalten.</p>		
<p>7 Persönliche Daten und Dokumente werden geschützt und nur mit Zustimmung der pflegebedürftigen Person eingesehen oder weitergegeben.</p>		
<p>8 Alle Mitarbeitenden verfügen über Kompetenzen, die zum achtsamen und respektvollen Umgang mit dem persönlichen Lebensbereich pflegebedürftiger Menschen erforderlich sind.</p>		



Artikel 4: Pflege, Betreuung und Behandlung

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>1 Methoden und Maßnahmen bei der Pflege entsprechen dem aktuellen Fachwissen.</p>		
<p>2 Beschäftigte werden nur für Aufgaben eingesetzt, für die sie fachlich und sozial qualifiziert und kompetent sind.</p>		
<p>3 Die Pflege und Betreuung wird gemeinsam mit der pflegebedürftigen Person geplant sowie zielgerichtet durchgeführt, dokumentiert, geprüft und ggf. neu geplant.</p>		
<p>4 Individuelle Bedürfnisse und Bedarfe sowie Lebenshintergründe, Vorlieben, Abneigungen und Gewohnheiten werden ermittelt und beachtet.</p>		



Artikel 4: Pflege, Betreuung und Behandlung

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>5 Pflegebedürftige Menschen erhalten bedürfnisgerechte Unterstützung, z. B. zur Bewegung, beim Essen und Trinken, oder beim Toilettengang.</p>		
<p>6 Probleme beim Essen und Trinken werden frühzeitig erkannt und geeignete Maßnahmen eingeleitet.</p>		
<p>7 Pflegebedürftige Menschen erhalten Hilfsmittel, die zu mehr Selbstständigkeit beitragen, z. B. beim Essen, Gehen, Verständigen. Sie werden auch bei der Verwendung unterstützt.</p>		
<p>8 Schmerzen und andere belastende Beschwerden pflegebedürftiger Menschen werden frühzeitig erkannt und geeignete Maßnahmen dagegen eingeleitet, koordiniert und durchgeführt.</p>		



Artikel 4: Pflege, Betreuung und Behandlung

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>9 Individuelle Fähigkeiten pflegebedürftiger Menschen werden im Sinne einer aktivierenden Pflege gefördert, z. B. zur selbstständigen Körperpflege.</p>		
<p>10 Pflegebedürftige Menschen müssen sich auf wenig Wechsel beim Personal einstellen und haben eine feste Ansprechperson.</p>		
<p>11 Wenn pflegebedürftige Menschen die Pflege oder Behandlung durch eine bestimmte Person ablehnen, wird das respektiert.</p>		
<p>12 Alle an der Pflege, Betreuung und Behandlung Beteiligten arbeiten bestmöglich zusammen und stellen (mit Zustimmung der pflegebedürftigen Person oder der Person, die sie vertritt) notwendige Informationen zur Verfügung.</p>		



Artikel 4: Pflege, Betreuung und Behandlung

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>13 Angehörige erhalten notwendige Informationen zur Pflege, werden in Entscheidungen und Maßnahmen einbezogen sowie angemessen unterstützt, wenn sie und die pflegebedürftige Person dies wünschen.</p>		
<p>14 Ehrenamtliche werden ihren Kompetenzen entsprechend eingebunden, ohne sie fachlich oder sozial zu überfordern.</p>		
<p>15 Pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen wissen, bei wem sie sich beschweren können. Sie erfahren nach einer Beschwerde alsbald, was unternommen wird bzw. wurde.</p>		
<p>16 Das Pflegepersonal verfügt über aktuelles Pflegefachwissen.</p>		



Artikel 5: Information, Beratung und Aufklärung

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 gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>1 Ratsuchende werden ihrer Lebenssituation, ihrem Umfeld und ihren Werten entsprechend über Ansprüche und Angebote zur Hilfe, Betreuung und Pflege sowie ggf. Maßnahmen zur Wohnraumanpassung beraten.</p>		
<p>2 Ratsuchende werden verständlich und detailliert über Leistungen, deren Qualität und Kosten sowie über das Pflegeleitbild des Pflegeanbieters aufgeklärt und frühzeitig über Änderungen informiert.</p>		
<p>3 Ratsuchende haben Zugang zu weiteren Informations- und Beratungsangeboten.</p>		
<p>4 An der Pflege beteiligte Angehörige erhalten Informationen über Angebote zur Schulung, Entlastung und zeitweisen Vertretung bei der Pflege.</p>		



Artikel 5: Information, Beratung und Aufklärung

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 gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>5 Über pflegerische Diagnosen, Maßnahmen, mögliche Risiken und Alternativen wird offen, verständlich und einfühlsam gesprochen.</p>		
<p>6 Pflegebedürftige Menschen oder die Personen, die sie vertreten, können jederzeit in die Pflegedokumentation und Unterlagen, die sie betreffen, einsehen und Kopien anfertigen lassen.</p>		
<p>7 Pflegebedürftige Menschen oder die Personen, die sie vertreten, werden umfassend über eine mögliche Beteiligung an Studien/Projekten informiert, sodass sie sich frei und ohne Nachteile dafür oder dagegen entscheiden können.</p>		
<p>8 Das Pflegepersonal verfügt über die notwendigen Kompetenzen zur fachgerechten Anleitung und Beratung im Rahmen der Pflege.</p>		



Artikel 6: Wertschätzung, Kommunikation und Teilhabe an der Gesellschaft

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>1 Den pflegebedürftigen Menschen wird mit Wertschätzung und Respekt begegnet.</p>		
<p>2 Individuelle Bedürfnisse bei der Verständigung werden beachtet, z. B. von Menschen, die schlecht hören, an einer Demenz erkrankt sind oder eine andere Sprache sprechen. Hierfür wird ggf. notwendige Hilfe organisiert.</p>		
<p>3 In stationären Einrichtungen können sich pflegebedürftige Menschen an Entscheidungen, die das Leben in der Einrichtung betreffen, beteiligen.</p>		
<p>4 Pflegebedürftige Menschen erhalten Zugang zu Angeboten, die ihren Interessen, Fähigkeiten und Bedürfnissen nach Beschäftigung, Teilhabe, Bildung und Unterhaltung entsprechen.</p>		



Artikel 6: Wertschätzung, Kommunikation und Teilhabe an der Gesellschaft

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>5 Pflegebedürftige Menschen erhalten ihren Wünschen entsprechend Unterstützung bei der Gestaltung und Strukturierung des Alltags.</p>		
<p>6 Pflegebedürftige Menschen erhalten Unterstützung, um an allgemeinen politischen Wahlen teilzunehmen.</p>		
<p>7 Das Pflegepersonal verfügt über Kompetenzen, die zum Erkennen individueller Bedürfnisse pflegebedürftiger Menschen zur Kommunikation und Teilhabe sowie für die Unterstützung dabei erforderlich sind.</p>		



Artikel 7: Religion, Kultur und Weltanschauung

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, seiner Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und seine Religion auszuüben.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>1 Weltanschaulich, kulturell oder religiös begründete Werte, Gewohnheiten, Bedürfnisse und Tabus pflegebedürftiger Menschen werden respektiert und so weit wie möglich berücksichtigt.</p>		
<p>2 Pflegebedürftige Menschen können religiöse Handlungen wie Beten oder Fasten ausüben und religiöse Veranstaltungen besuchen.</p>		
<p>3 Auf Wunsch können pflegebedürftige Menschen mit einer Person sprechen, die deren Religionsgemeinschaft oder Weltanschauung vertritt.</p>		
<p>4 Alle Mitarbeitenden verfügen über die notwendigen Kompetenzen, die für die Beachtung weltanschaulicher, kultureller oder religiöser Unterschiede und Bedürfnisse erforderlich sind.</p>		



Artikel 8: Palliative Begleitung, Sterben und Tod

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, in Würde zu sterben.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>1 Der Sterbeprozess ist den Wünschen des sterbenden Menschen entsprechend so würdevoll und erträglich wie möglich gestaltet.</p>		
<p>2 Angehörige oder sonstige Vertrauenspersonen werden in die Sterbebegleitung einbezogen und professionell unterstützt.</p>		
<p>3 Auf Wunsch wird dem sterbenden Menschen psychologische oder seelsorgerliche Sterbebegleitung vermittelt.</p>		
<p>4 Wünsche zur Abschiednahme, Aufbahrung, Abholung und Bestattung werden berücksichtigt.</p>		



Artikel 8: Palliative Begleitung, Sterben und Tod

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, in Würde zu sterben.

Was gehört dazu?	Wie tragen wir dazu bei?	Was können wir verbessern?
<p>5 Nahestehende Personen haben ausreichend Zeit, um Abschied von der verstorbenen Person zu nehmen.</p>		
<p>6 Das Pflegepersonal verfügt über die notwendigen Kompetenzen, die für die Begleitung und Pflege sterbender Menschen und die Unterstützung ihrer Angehörigen erforderlich sind.</p>		

