

Prüfkriterien für Lebensqualität in Pflegeheimen und Seniorenresidenzen



Den Begutachtungen der Einrichtungen liegen insgesamt 102 Kriterien für Lebensqualität zugrunde. Diese sind unterteilt in 62 Basiskriterien, die jährlich abgefragt werden und jeweils 20 Zusatzkriterien, die abwechselnd in Jahren mit gerader oder ungerader Jahreszahl zur Anwendung kommen. Zur Erfüllung der Kriterien werden konkrete Anforderungen gestellt, die nachstehend im Wesentlichen beschrieben sind. Damit erhalten Einrichtungen, die eine Begutachtung wünschen, Gelegenheit, bereits im Vorfeld zu überprüfen, ob sie die Bedingungen erfüllen und bekommen Hinweise, wie sie ihre Angebote gegebenenfalls weiterentwickeln können.

Die genannten Indikatoren für die Erfüllung der Kriterien erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Zahlreiche Kriterien erfordern für ihre Anwendung bestimmte Rahmenbedingungen. Wenn diese nicht gegeben sind, geht das Kriterium nicht in die Gesamtbewertung ein.

1. Autonomie

1.1 Informationsangebote

1.1.1 Verbraucherfreundliche schriftliche Informationen

Kriterium

1.1.1.1 Die Informationsmaterialien, die Interessenten auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden, sind vollständig.

1.1.1.2 Die Informationsmaterialien, die Interessenten zur Verfügung gestellt werden, sind gut lesbar und leicht verständlich.

1.1.1.3 Die Einrichtung verfügt über einen informativen und aktuellen Internet-Auftritt.

1.1.1.4 Der Vertrag und die Anlagen dazu enthalten eine genaue Beschreibung des Wohnplatzes, des Verpflegungsangebots, der hauswirtschaftlichen Leistungen, der Betreuungs- und Pflegeleistungen sowie der Zusatzangebote und Angaben zu den Preisen der jeweiligen Leistungen.

1.1.1.5 Die Hausordnung beschränkt sich auf informatorische Hinweise und verzichtet auf Verhaltensvorschriften.

1.1.1.6 In den Informationsmaterialien, die den Interessenten zur Verfügung gestellt werden, lässt sich die Einrichtung wiedererkennen.

1.1.1.7 Die Informationsmaterialien liegen für Interessenten und Bewohnerinnen und Bewohner anderer Muttersprache auch in den Sprachen der größten nationalen Minderheiten vor.

1.1.1.8 Leitbild, Betreuungskonzept, Vereinbarungen mit Dritten (insbesondere Pflegekassen), einschlägige Gesetze (insbesondere Landesheimgesetze, Pflegeversicherungsgesetz) sowie sonstige Dokumente, auf die Bezug genommen wird, werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

1.1.2 Individuell ausgerichtete mündliche Informationen

Kriterium

1.1.2.1 Die Informationen, die im Gespräch mit Interessenten gegeben werden, sind vollständig und decken sich mit den schriftlichen Informationen.

1.1.2.2 Mustervertrag, Hausordnung sowie Anlagen werden erläutert.

1.1.3 Erreichbarkeit von Personen, die über Möglichkeiten und Angebote der Hilfe und Pflege informieren können

Kriterium
1.1.3.1 Name mit Foto der Leitungskräfte und deren Erreichbarkeit während der Arbeitszeit hängen oder liegen für alle sichtbar aus oder werden auf sonstige Weise für alle erkennbar und in gut lesbarer Schrift veröffentlicht.
1.1.3.2 Name mit Foto der Kontaktpersonen für Qualitätsfragen und deren Erreichbarkeit während der Arbeitszeit hängen oder liegen für alle sichtbar aus oder werden auf sonstige Weise für alle erkennbar und in gut lesbarer Schrift veröffentlicht.
1.1.3.3 Name mit Foto der Mitglieder der Bewohnervertretung und deren Erreichbarkeit hängen oder liegen für alle sichtbar aus oder werden auf sonstige Weise für alle erkennbar und in gut lesbarer Schrift veröffentlicht.
1.1.3.4 Name und Kommunikationsdaten von Informations- und Beschwerdestellen (Aufsichtsbehörde, MDK und andere örtliche Beratungsstellen) werden, außer im individuellen Vertrag, für alle Bewohnerinnen und Bewohner sowie ihre Angehörigen erkennbar und in gut lesbarer Schrift veröffentlicht.
1.2 Selbstbestimmung und Selbstverwirklichung
1.2.1 Selbstbestimmte Lebensführung
Kriterium
1.2.1.1 Für den eigenen Pkw oder die der Angehörigen stehen fußläufig gut erreichbare Parkplätze zur Verfügung.
1.2.1.2 Auch Bewohnerinnen und Bewohner, die Unterstützung benötigen, haben die Möglichkeit, jederzeit auszugehen und nach Belieben zurückzukehren.
1.2.1.3 Multifunktionelle Räume stehen für Sport, Werken oder sonstiges Hobby zur Verfügung.
1.2.2 Kulturell, weltanschaulich bzw. religiös geprägte Lebensführung
Kriterium
1.2.2.1 Das Angebot an Veranstaltungen ist vielfältig und abwechslungsreich und berücksichtigt die Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner.
1.2.2.2 Kulturell, weltanschaulich und religiös geprägte Lebensführungen werden individuell erfasst, und die Betreuung und Pflege wird nach ihnen ausgerichtet.
1.2.2.3 Bei der Menüplanung werden kulturelle und weltanschauliche Gegebenheiten berücksichtigt.
1.2.2.4 Eine Teilnahme an Gottesdiensten und anderen religiösen bzw. weltanschaulichen Ritualen oder aufsuchende seelsorgerische Begleitung werden ermöglicht.
1.2.2.5 Bei konfessionellen Einrichtungen wird eine Teilnahme an Gottesdiensten oder ähnlichen religiösen Ritualen nicht erwartet, und Besuche von Seelsorgern oder sonstigen kirchlichen Repräsentanten finden nicht ohne ausdrücklichen Wunsch statt.
Kriterium
1.2.3.1 Hilfestellung bei der Beschaffung von Bargeld wird auf Wunsch geleistet.
1.2.3.2 Hilfestellung bei Geldüberweisungen wird auf Wunsch geleistet.
1.2.3.3 Eine Bargeldverwaltung erfolgt nur, wenn die Bewohnerinnen und Bewohner den Umgang mit Geld nicht mehr beherrschen.

1.2.3.4 Soweit Bewohnerinnen und Bewohner Sozialhilfeleistungen erhalten, wird die Einrichtung von Bankkonten für die Überweisung der Barbeträge durch den Sozialhilfeträger auf Wunsch vermittelt.

1.3 Hilfe zur Selbsthilfe

1.3.1 Selbstständigkeit im Bereich der Haushaltsführung

Kriterium

1.3.1.1 Alle Bewohnerinnen und Bewohner können Artikel des täglichen Bedarfs an einer Verkaufsstelle oder bei einem mobilen Händler erwerben und werden dabei unterstützt, dieses Angebot wahrzunehmen.

1.3.1.2 Tätigkeiten im Kochbereich können auch im Sitzen oder im Rollstuhl verrichtet werden.

1.3.1.3 Ein Waschkeller mit Waschmaschine und Wäschetrockner steht zur individuellen Nutzung zur Verfügung.

1.3.1.4 Die Gewohnheiten und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner in alltäglichen Verrichtungen werden respektiert und bei Bedarf unterstützt.

1.3.2 Selbstständigkeit beim Essen und Trinken

Kriterium

1.3.2.1 Getränke werden für die Bewohnerinnen und Bewohner mit Unterstützungsbedarf jederzeit in geeigneter Darreichungsform und in erreichbarer Nähe bereitgestellt.

1.3.2.2 Es wird darauf geachtet, dass Tischdecke bzw. Tischplatte und Geschirr im farblichen Kontrast zueinanderstehen.

1.3.2.3 Bewohnerinnen und Bewohner mit Sehbehinderungen erhalten Informationen zum Speiseplan in anderer geeigneter Weise.

1.3.3 Selbstständigkeit bei Aspekten der Körperpflege

Kriterium

1.3.3.1 Die Selbstständigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner bei der Körperpflege und Kosmetik wird durch aktivierende Pflege unterstützt.

1.3.3.2 In den Badezimmern sind technisch angepasste Sanitärobjekte für die selbstständige Körperpflege vorhanden.

1.3.3.3 Die Selbstständigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner wird durch Maßnahmen zur Förderung der Kontinenz unterstützt.

2. Teilhabe

2.1 Austausch mit anderen Menschen

2.1.1 Barrierefreier Zugang zu Gemeinschaftsräumen

Kriterium

2.1.1.1 Soweit Glastüren vorhanden sind, sind diese durch Farbstreifen oder in anderer Weise gekennzeichnet, um als solche erkannt zu werden.

2.1.1.2 Bei Treppen, die von den Bewohnerinnen und Bewohnern genutzt werden können, sind der Beginn und das Ende besonders gekennzeichnet.

2.1.1.3 Die Nutzbarkeit und Bedienbarkeit von Aufzügen entspricht auch den Fähigkeiten mobilitätseingeschränkter und sinnesbehinderter Bewohnerinnen und Bewohner.

2.1.1.4 In Gemeinschaftsflächen und -räumen wird die individuelle Orientierung durch gestalterische Maßnahmen unterstützt.

2.1.2 Gemeinsame Aktivitäten von Bewohnerinnen und Bewohnern

Kriterium

2.1.2.1 Die Freizeit- und Beschäftigungsangebote berücksichtigen auch geschlechtsspezifische Interessen.

2.1.2.2 Die Angebote berücksichtigen die Wünsche und Möglichkeiten sinneseingeschränkter Menschen.

2.1.2.3 Es gibt spezielle tagesstrukturierende Angebote für demenziell erkrankte Menschen.

2.1.2.4 Alle Bewohnerinnen und Bewohner werden über Angebote der Einrichtung zur Beschäftigung informiert und erhalten Unterstützung zur Teilnahme an den Angeboten.

2.1.2.5 Den Bewohnerinnen und Bewohnern wird angeboten, ehrenamtliche Tätigkeiten in der Einrichtung zu übernehmen.

2.1.3 Kontakt zu Angehörigen, sonstigen Vertrauenspersonen und Ehrenamtlichen

Kriterium

2.1.3.1 Es gibt Räume und Kommunikationsbereiche für Treffen von Bewohnerinnen und Bewohnern mit ihren Angehörigen und sonstigen Vertrauenspersonen.

2.1.3.2 Auf Wunsch haben die Bewohnerinnen und Bewohner die Möglichkeit, mit Mitteln des Internets zu kommunizieren, und sie werden dabei unterstützt.

2.1.3.3 Angehörige und sonstige Vertrauenspersonen werden auf Wunsch der Betroffenen in Betreuungsmaßnahmen einbezogen, und ihre Mitwirkung wird gefördert.

2.1.3.4 Die Mitwirkung von Angehörigen und Ehrenamtlichen an den Angeboten der Einrichtung wird gefördert.

2.1.3.5 Briefe und Pakete werden auf Wunsch zur Post bzw. zum Versand gebracht.

2.2 Beteiligung am öffentlichen Leben

2.2.1 Teilhabe am Leben der örtlichen Gemeinschaft

Kriterium

2.2.1.1 Besuche von Nachbarn und anderen Gästen werden gefördert.

2.2.1.2 Bewohnerinnen und Bewohner werden dabei unterstützt, Angebote im örtlichen Umfeld zu nutzen.

2.2.2 Teilhabe am gesellschaftlichen und politischen Leben

Kriterium

2.2.2.1 Das gemeinschaftliche Erleben von Filmen und Fernsehübertragungen zu Ereignissen von besonderem Interesse wird gefördert.

2.2.2.2 Die Kommunikation über das tagesaktuelle Geschehen in der Einrichtung und in der Kommune wird gefördert.

2.2.2.3 Unterstützung bei der Ausübung des Wahlrechts wird auf Wunsch vermittelt.

2.3 Mitwirkung in Angelegenheiten des Einrichtungsbetriebs

2.3.1 Arbeit des Mitwirkungsremiums

Kriterium

2.3.1.1 Leitungskräfte nehmen nur an den Tagesordnungspunkten der Sitzungen des Mitwirkungsremiums teil, zu denen sie eingeladen sind.

2.3.1.2 Das Mitwirkungsremium wird über Vorhaben rechtzeitig informiert, vor Entscheidungen angehört, und Lösungen werden gemeinsam erarbeitet.

2.3.1.3 Über Begehungen durch externe Kontrollstellen wird das Mitwirkungsremium unverzüglich informiert.

2.3.1.4 Das Mitwirkungsremium wird über die Ergebnisse der Begehungen der Kontrollstellen informiert.

2.3.1.5 Bei Bedarf wird der Einbezug externer Unterstützungspersonen in die Arbeit des Mitwirkungsremiums gefördert.

2.3.2 Kommunikation zwischen Mitwirkungsremium und Bewohnerschaft

Kriterium

2.3.2.1 Dem Mitwirkungsremium werden die Namen neuer Bewohnerinnen und Bewohner bekannt gegeben, damit es sie begrüßen kann.

2.3.2.2 Dem Mitwirkungsremium werden geeignete Möglichkeiten für Mitteilungen an Bewohnerinnen und Bewohner eingeräumt.

2.3.2.3 Das Mitwirkungsremium wird auf Wunsch dabei unterstützt, den jährlichen Tätigkeitsbericht zu erstellen und den Bewohnerinnen und Bewohnern zur Kenntnis zu bringen.

2.3.2.4 Das Mitwirkungsremium wird auf Wunsch dabei unterstützt, Versammlungen und Treffen der Bewohnerinnen und Bewohner durchzuführen.

2.3.2.5 Dem Mitwirkungsremium steht für seine Sprechstunden ein geeigneter Raum zur Verfügung.

2.3.3 Haltung der Einrichtung gegenüber Verbesserungsvorschlägen

Kriterium

2.3.3.1 Leitung und Personal fragen Wünsche und Kritiken der Bewohnerinnen und Bewohner sowie ihrer Angehörigen und Vertrauenspersonen regelmäßig ab und setzen sich mit ihnen aktiv auseinander.

2.3.3.2 Anregungen aus der Bewohnerschaft und ihrem sozialen Umfeld, die zur Qualitätsverbesserung geführt haben, werden öffentlich gemacht.

3. Menschenwürde

3.1 Respekt vor dem Individuum

3.1.1 Berücksichtigung der individuellen Interessen und Belange

Kriterium

3.1.1.1 Die Bewohnerinnen und Bewohner erhalten bei Bedarf individuelle Anregung und Motivierung zum Essen und Trinken.

3.1.1.2 Bestimmte Erfordernisse bei der Kommunikation, wie langsames und deutliches Sprechen oder Gestikulieren, werden berücksichtigt.

3.1.2 Berücksichtigung ethischer Prinzipien

Kriterium

3.1.2.1 Eine Ethikkommission oder ein vergleichbares Gremium wird in Konfliktfragen bei Zwangsernährung, freiheitsentziehenden Maßnahmen und in der Sterbephase beratend hinzugezogen.

3.1.2.2 Es gibt Verfahrensregeln (Grundsätze/Leitlinien) über die Anwendung von freiheitsentziehenden Maßnahmen oder der Vergabe von Psychopharmaka, die auch Alternativen zu deren Vermeidung beinhalten.

3.1.3 Die Einrichtung als Zuhause der Bewohnerinnen und Bewohner

Kriterium

3.1.3.1 Die Bewohner können ihren Wohnbereich nach eigenen Wünschen gestalten und werden dabei unterstützt.

3.1.3.2 Bei der Unterstützung zur Ausgestaltung des Wohnraums mit persönlichen Gegenständen wird auf das Blickfeld bettlägeriger Bewohnerinnen und Bewohner geachtet.

3.1.3.3 Die Bewohnerinnen und Bewohner können Haustiere mitbringen, und es gibt Vertretungsregelungen für deren Betreuung.

3.1.4 Wertschätzender Umgang mit den Bewohnerinnen und Bewohnern

Kriterium

3.1.4.1 Der Umgangston des Personals gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern ist freundlich und respektvoll.

3.1.4.2 Ein persönlicher Kontakt zu jeder Bewohnerin und jedem Bewohner wird durch eine kontinuierliche und mit ihr bzw. ihm abgestimmte Pflegekraft gefördert.

3.1.4.3 Bewohnerinnen und Bewohnern wird an Geburtstagen persönlich gratuliert.

3.1.4.4 Bewohnerinnen und Bewohner, die Unterstützung beim Ankleiden benötigen, sehen gepflegt aus.

3.2. Ästhetik und Lebensfreude

3.2.1 Attraktive Gestaltung der Räumlichkeiten

Kriterium

3.2.1.1 Die Farb- und Lichtgestaltung der Gemeinschaftsflächen und Gemeinschaftsräume ist ansprechend.

3.2.1.2 Flure und Gemeinschaftsräume wirken einladend.

3.2.1.3 Die Luft in der Einrichtung ist frisch, und es sind keine unangenehmen Gerüche bemerkbar.

3.2.1.4 Zimmer, die der Sonne zugewandt sind, verfügen über Sonnenblenden oder vergleichbaren Sonnenschutz oder eine Klimaanlage.

3.2.2 Ermöglichung von Genüssen

Kriterium
3.2.2.1 Das Speisenangebot beim Mittagessen ist abwechslungsreich.
3.2.2.2 Das Speisenangebot ist appetitanregend und wird optisch ansprechend angeboten.
3.2.2.3 Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, alkoholische Getränke zu erwerben und zu sich zu nehmen.
3.2.2.4 Raucher haben die Möglichkeit, Rauchwaren zu erwerben und in der Einrichtung zu rauchen.
3.3 Schutz der Privat- und Intimsphäre
3.3.1 Respekt vor der Privatsphäre
Kriterium
3.3.1.1 Vor Betreten der Bewohnerzimmer wird grundsätzlich angeklopft und die Erlaubnis zum Eintreten abgewartet.
3.3.1.2 Die Bewohnerinnen und Bewohner haben grundsätzlich die Möglichkeit, ihre Zimmer abzuschließen.
3.3.1.3 Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, persönliche Gegenstände einzuschließen.
3.3.1.4 In Zweibettzimmern ermöglichen die Architektur oder die Anordnung der Möbel ein Mindestmaß an persönlichen Rückzugsmöglichkeiten.
3.3.1.5 Im Konfliktfall wird auf Wunsch von Bewohnerinnen oder Bewohnern die Möglichkeit eines Umzugs in ein anderes Zimmer geprüft und versucht, eine zeitnahe Lösung zu finden.
3.3.2 Post- und Telefonverkehr
Kriterium
3.3.2.1 Persönliche Briefe oder E-Mails werden grundsätzlich nur mit schriftlicher Einwilligung der Bewohnerinnen und Bewohner von Dritten geöffnet oder gelesen.
3.3.2.2 Ungestörtes Telefonieren ist möglich.
3.3.3 Intimsphäre und Sexualität
Kriterium
3.3.3.1 Es besteht die Möglichkeit, pflegerische Hilfen von Personen gleichen Geschlechts zu erhalten.
3.3.3.2 Sexuelle Aktivitäten und Beziehungen unter Bewohnerinnen und Bewohnern werden respektiert und können gelebt werden.
3.4 Recht auf ein Sterben in Würde
3.4.1 Entscheidungs- und Willensfreiheit in der letzten Lebensphase
Kriterium
3.4.1.1 Es können Wünsche und Vorstellungen zur letzten Lebensphase und zum Verfahren nach dem Tod mit der Einrichtung (Leitung, Wohnbereichsleitung, Pflegedienstleitung) abgesprochen und entsprechende Vereinbarungen getroffen werden.

3.4.1.2 Bewohnerinnen und Bewohner sowie ihre Angehörigen und Vertrauenspersonen erhalten ein gezieltes Angebot an Beratung zu Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten.

3.4.1.3 Es ist sichergestellt, dass die Bewohnerinnen und Bewohner in ihrem Zimmer sterben können.

3.4.1.4 Eine psychologische oder seelsorgerische Sterbebegleitung (z.B. über einen Hospizdienst) kann vermittelt werden.

3.4.2 Einbezug des Umfeldes in die Sterbebegleitung

Kriterium

3.4.2.1 Angehörige, Freunde oder Vertrauenspersonen werden auf Wunsch der Sterbenden in die Sterbebegleitung mit einbezogen oder ausgeschlossen und beim Abschiednehmen unterstützt.

3.4.2.2 Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern wird ausreichend Zeit zum Abschiednehmen gegeben.

3.4.2.3 Kulturell geprägte Abschiedsrituale sind möglich und werden respektiert.