

Kriterienkatalog

Der Inhalt des vorliegenden Kriterienkatalogs dient als Basis unserer Besuche in Langzeitpflegeeinrichtungen und umfasst unterschiedliche Themenbereiche hinsichtlich (System-)Sensibilität. Er ist als Instrument für Evaluierungen in Langzeitpflegeeinrichtungen entwickelt worden und enthält demonstrative Aufzählungen. Im Anlassfall wird auf pflegefachliche Themen Bezug genommen.

Die Verwendung dieses Kriterienkatalogs während unserer Besuche vor Ort zielt auf eine frühzeitige Erkennung von Verbesserungsbedarf, Defiziten und Gefährdungen in Organisationen der Langzeitpflege sowie das Aufzeigen von Beispielen mit Vorbildcharakter ab, um zu erkennen, ob Handlungen letztlich zum Vorteil aller Beteiligten (in der Einrichtung lebenden UND arbeitenden Menschen sowie deren Vertrauenspersonen) gesetzt werden.

Kriterien bezogen auf in der Einrichtung lebende Menschen (sowie deren Vertrauenspersonen)

Stärkenorientierung

- Welcher Stellenwert wird ihr hinsichtlich der in der Einrichtung lebenden Menschen sowie deren Vertrauenspersonen eingeräumt?
 - Berücksichtigung der Ressourcen?
 - Förderung der Eigenständigkeit?
- Werden Vorschläge/ Erfahrungen/... berücksichtigt?
 - Wenn ja, wie/ wie sehr?
 - Rolle der Vertrauenspersonen?

Wahrung der Würde

- Wodurch?
 - Bewohnerrechte
 - Sind diese bekannt?
 - Mitspracherecht

- Beschwerdemanagement
 - Existenz einer internen Beschwerdestelle?
 - Kenntnis darüber/ Transparenz/
Vertrauenswürdigkeit?
 - Information über externe Beschwerdestelle?
- Entscheidungsfreiheit
- Ausleben der eigenen Wünsche/ Individualität
- Bedürfnisorientierung
- Achtung und Anerkennung der BewohnerInnen?
- Ausgewogenheit zwischen Selbst-, Mit- und Fremdbestimmung?
- Sicherstellung der (maximal möglichen) Autonomie?
- Gestaltungsmöglichkeiten hinsichtlich Bedürfnisorientierung?

Kriterien bezogen auf die Pflege- und Betreuungskultur¹

✚ Themenfeld „Kommunizieren können“

- Stellenwert (direkter) Kommunikation?
- Wie erfolgt im Haus verbale Kommunikation?
 - Werden Informationen dem dort lebenden Menschen (sowie dessen Vertrauensperson/en) (fachgerecht, zeitnah und angemessen) weitergegeben?
 - Werden pflegerische Interventionen erklärt und die dort lebenden Menschen in die Arbeitsschritte miteinbezogen?
- Wie erfolgt im Haus nonverbale Kommunikation?
 - Werden im Anlassfall Hilfsmittel (Zeige-/ Schreibtafel, Wortlisten, Lupe,...) verwendet?
- Wird auf Seh-/ Hör-/ sonstige Beeinträchtigungen eingegangen?
 - Wie ist die Hilfsmittelbeschaffung organisiert?
 - Wie wird bei Verlusten von Hilfsmittel vorgegangen?

¹ Die der Pflege- und Betreuungskultur untergeordneten Themenfelder sind in Anlehnung an die „Aktivitäten, Beziehungen und existenziellen Erfahrungen des Lebens“ (kurz ABEDLs) des Pflegemodells von M. Krohwinkel.

⊕ Themenfeld „Sich bewegen können“

- Werden Elemente der aktivierenden Pflege angewendet?
- Wird auf Wünsche/ Bedürfnisse/ Ressourcen/ Vorlieben/ Abneigungen hinsichtlich Mobilisation eingegangen?
- Grünanlage/ Garten
 - Gibt es eine/n?
 - Wie wird dieser genutzt?
 - Ist ein (eigenständiges) Erreichen des Gartens (auch mit Hilfsmitteln) möglich?
 - Wenn nicht, wird das Fahren ins Freie durch Mitarbeitende ermöglicht? Wie ist es organisiert?
- Im Anlassfall: Wie erfolgt die Mobilisierung bei mobilitätseingeschränkten BewohnerInnen?
 - beispielsweise nach Kinaesthetics?
 - Arbeiten die Mitarbeitenden ergonomisch?
 - Kommen Hebehilfen/ Mobilisierungshilfen/... zur Anwendung?
- Im Anlassfall: Dekubitus-, Pneumonie-, Kontrakturen-, Thrombose-, Obstipationsprophylaxe etc.
- Im Anlassfall: Eingehen auf Freiheitsein- und -beschränkende Maßnahmen (Verfügbarkeit von Hilfsmitteln, gelindere Maßnahmen,...)?

⊕ Themenfeld „Vitale Funktionen des Lebens aufrecht erhalten können“

- Anwendung diverser Pflegekonzepte/ pflegerischer Interventionen?
 - Basale Stimulation
 - Kinaesthetics
 - Aromaanwendungen/ Aromapflege
 - etc.
- Schmerzmanagement?
 - bei kognitiv eingeschränkten/ bei kognitiv nicht eingeschränkten Menschen

- Medikamentenmanagement?
 - Wird diesbezüglich Individualität zugelassen?
 - Wie ist die Medikamentenverteilung organisiert?
 - Ist die Medikamentengabe an die Bedürfnisse angepasst?
- Transparente Informationen bei Neuverordnung/
Medikamentenänderungen/... an alle Beteiligten?
 - Evaluierung der Medikation?

Themenfeld „Sich pflegen können“

- Wahrung der Intimsphäre?
- Zeitpläne und Arbeitsablauforganisation hinsichtlich Körperpflege?
 - Wird individuell auf die Bedürfnisse, Ressourcen sowie Gewohnheiten der BewohnerInnen eingegangen?
 - Werden „Duschpläne“, „Badelisten“ geführt und wenn ja, mit welchem Zweck?
 - Besteht auch die Möglichkeit, auch zu anderen Zeiten als vormittags zu Duschen/ Baden (vor dem Zubettgehen, am Wochenende,...)?

Themenfeld „Essen und Trinken können“

- Speisenangebot
 - Abwechslungsreich?
 - Auf Bedürfnisse der im Haus lebenden Menschen abgestimmt?
 - Auswahlmöglichkeiten von Menüs/ Speisen?
 - Austausch zwischen im Haus lebenden und in der Küche arbeitenden Menschen?
 - Angebot von Obst/ hochkalorischer Zusatznahrung?
- Zeitpläne und Arbeitsablauforganisation hinsichtlich der Mahlzeiten?
 - Verteilung der Essenszeiten über 24 Stunden?
- Vorgehensweise bei Vorlieben/ Abneigungen/ speziellen Allergien/ Erkrankungen?

- Umgang mit Ablehnung von Nahrungs- oder Flüssigkeitsaufnahme?
- Angebot bei Schluckstörungen?
- Vorgehensweise bei kurzfristigen Änderungswünschen?
 - Haben die Menschen Mitspracherecht?
 - Besteht die Möglichkeit für den Erhalt anderer Speisen?
- Verwendung von Essenslätzchen?
- Breikost
 - Optische Gestaltung?
 - Herstellung (unter Berücksichtigung, dass durch Flüssigkeitszugabe und Pürieren vielfach Inhaltsstoffe und Nährwert reduziert werden) → Anreicherung?
- Vorgehensweise bei der Essenseingabe?
 - Auf gleicher Augenhöhe?
 - In einer für den Menschen angepassten Geschwindigkeit?
- Etablierte Esskultur?
 - Während der Mahlzeiten:
 - Umfeldgestaltung? (eingeschaltetes Fernsehgerät/ laute Musik/ biografiebezogen)?
 - Individualität bezüglich des Orts der Essenseinnahme?

Themenfeld „Ausscheiden können“

- Wahrung der Intimsphäre?
- Werden „Listen“ (Stuhl-, Harnlisten) geführt? Welche Konsequenzen gehen damit einher?
- Im Anlassfall: Umgang mit Inkontinenz und Toilettentraining?
- Im Anlassfall: Zeitpunkt der Abführmittelgabe?

Themenfeld „Sich kleiden können“

- Individualität hinsichtlich Kleidung
 - Das Tragen von Privatkleidung?
 - jahreszeitentsprechend?

- Zustand der Kleidung?
- Durch wen erfolgt die Kleiderauswahl?
 - Möglichkeit, Kleidung selbst einzukaufen?

✚ Themenfeld „Ruhem, schlafen, entspannen können“

- Individuelles Gleichgewicht zwischen Aktivität und Erholung?
 - Möglichkeit zur Mittagsruhe?
 - Unterschiedliche Rückzugsmöglichkeiten?
- Schlafens- beziehungsweise „Zu-Bett-Gehens“- Zeiten
 - Festgelegte Zeiten?
 - Orientiert an Gewohnheiten und Bedürfnissen der im Haus lebenden Menschen?

✚ Themenfeld „Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können“

- Beschäftigungsangebote/ Aktivitätenprogramm
 - Individuell sinnstiftend?
 - Im Interesse der im Haus lebenden Menschen?
 - Qualität und Quantität?
 - Verfügbarkeit von Räumlichkeiten und Materialien?
 - Orientiert an den Bedürfnissen und Ressourcen der im Haus lebenden Menschen?
 - Orientiert an den Stärken der jeweiligen im Dienst befindlichen Mitarbeitenden?
 - Wie wird das Angebot kommuniziert?
 - Ist die Teilnahme von Angehörigen möglich/ erwünscht?

✚ Themenfeld „Die eigene Sexualität leben können“

- Umgang im Team
 - Haltung?
 - Finden von adäquaten Lösungen für alle Beteiligten?
- Wahrung der Privatsphäre?
- Wahrung der Intimsphäre?

- Schaffen von Möglichkeiten ungestörten Zusammenseins?

✚ Themenfeld „Für eine sichere/ fördernde Umgebung sorgen können“

- Hilfsmiteileinsatz?
 - Bereitstellen von Hilfsmitteln?
 - Verwendung/ Nutzung von Hilfsmitteln?
- Sturzprävention/ Sturzprophylaxen (persönliche Sicherheit/ individueller Freiraum)?
 - Beleuchtung
 - Schuhwerk
 - etc.
- Barrierefreiheit?
- Einsatz alternativer Produkte hinsichtlich Freiheitsbeschränkungen?

✚ Themenfeld „Soziale Kontakte, Beziehungen und Bereiche sichern und gestalten können“

- Förderung von wichtigen Beziehungen der im Haus lebenden Menschen?
 - Wie sind Besuche geregelt (fixe Besuchszeiten)?
 - Umgang mit persönlicher Post?
- Werden Informationen an Vertrauensperson/en weitergegeben?
 - Wenn ja, welche? Unter welchen Bedingungen?
- Angehörigenbeziehung/ -miteinbindung
 - Stellenwert (Akzeptanz/ Austausch/ Ressourcen/ Integration/...)
 - Bestehen etablierter Austauschmöglichkeiten („Angehörigenabende“ etc.)?
- Angebot „fahrender Verkäufer“?
- Generationenübergreifende Kooperationen
 - Wechselseitige Besuche (beispielsweise von Kindergärten/ Schulen/...)

Themenfeld „Mit existentiellen Erfahrungen des Lebens umgehen können“

- Biografiearbeit
 - Integration von Angehörigen/ Vertrauenspersonen?
 - Personenzentrierter Ansatz?
 - Welchen Stellenwert nimmt dieser ein?
- Umgang mit demenziell veränderten Menschen?
 - Validation etc.
 - Anwendung?
 - Stellenwert?
- Umgang mit Spiritualität/ Religion/ kulturellem Hintergrund (Ermöglichen der Teilnahme an rituellen Feierlichkeiten,...)?
- Palliative Care
 - Fachliches Wissen und praktische Umsetzung?
- Sterbebegleitung
 - Anwenden von Ritualen beim Versterben
 - Gestaltung und Ausstattung des Verabschiedungsraums

Kriterien bezogen auf in der Einrichtung arbeitende Menschen

➤ MitarbeiterInnenorientierung

- Besteht im Anlassfall die Möglichkeit zu Supervision/ Trauerarbeit/ Coaching?
- Ruheräume/ Rückzug beispielsweise bei geteilten Diensten?
 - Besteht die Möglichkeit?
 - Gestaltungsspielraum?

➤ Stärkenorientierung

- Welcher Stellenwert wird ihr eingeräumt?
 - MitarbeiterInnenentwicklung?
 - Regelmäßige Mitarbeitergespräche?
 - Mitwirkung/ Leitung von Arbeitskreisen/...?

✚ Einsatz des Pflegepersonals entsprechend der Qualifikation

- Werden Kompetenzen der Berufsgruppen genutzt?
- Gibt es Menschen mit spezialisiertem Wissen als Ansprechpersonen?
Wenn ja,
 - Gelten diese als MultiplikatorInnen im Haus?
 - Werden sie (bei Unklarheiten,...) hinzugezogen?
 - Wird ihnen neben dem Fachwissen auch die Kompetenz zugesprochen, etwas umzusetzen?
 - Werden Zeitressourcen für die Wissensweitergabe ermöglicht?
- Sind die Qualifikationen und das fachliche Wissen an die Bedürfnisse der im Haus lebenden Menschen angepasst?
 - Im Anlassfall: Einsatz psychiatrisch aus- beziehungsweise weitergebildeter Pflegepersonen?
 - Einsatz von Maßnahmen wie Validation, basale Stimulation, Kinaesthetics, Erinnerungsarbeit, Deeskalationsmanagement etc.?

✚ Arbeitsplatzgestaltung

- Ergonomische Arbeitsbedingungen?
- Zur Verfügung stellen von erforderlichen Arbeitsmitteln?
- Angebote hinsichtlich betrieblicher Gesundheitsförderung?
- Berücksichtigung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz (Bewältigungsstrategien)?

✚ Diversitätsmanagement

- Nutzen der Diversität der Mitarbeitenden?
 - Hinsichtlich sprachlicher Kompetenzen
 - Hinsichtlich kultureller Unterschiede

✚ MitarbeiterInnen- Bindung (Retention Management)

- Personalfuktuation?
 - Sind Gründe dafür bekannt?

- Welche (Gegen-)Maßnahmen werden gesetzt?
- Einsatz von Pflegepersonen durch Arbeitskräfteüberlasser?
 - Häufigkeit/ Erfordernis?

Wahrung der Würde

- Wodurch?
 - Achtung und Anerkennung der Individualität
 - Entscheidungsspielräume innerhalb eines kommunizierten Rahmens
 - Mitspracherecht
 - Selbstbestimmung/ Möglichkeit zur Eigenverantwortung
 - Gestaltungsmöglichkeiten hinsichtlich Stärkenorientierung

Kriterien bezogen auf die Kommunikationskultur/ Sprachsensibilität

Gesprächskultur im Haus

- Welchen Stellenwert nimmt die Kommunikation ein?
- Welche Kanäle werden benutzt (Verhältnis direkt/ indirekt)?

Transparenz hinsichtlich Kommunikation

- Werden Informationen an Mitarbeitende weitergegeben (sowohl „Top down“ als auch „Bottom up“)?
- (Wie) werden Abläufe/ Strukturen/ Neuerungen hinterfragt?
- Gemeinsames Er-/ Bearbeiten von Neuerungen (Zulassen von unterschiedlichen Meinungen/ Sichtweisen sowie Einfließen neuer/ anderer Ideen)?
- Kontinuierlich stattfindender Informationsfluss zwischen allen Beteiligten?

Sprachgebrauch

- Verwendete Begrifflichkeiten
- Lautstärke
- Wertschätzung

Kriterien bezogen auf die Führungskultur

+ Hierarchieebene/n

- Wie gestalten sich diese (steile/ flache Hierarchien)?
 - Präsenz der Führungspersonen im Haus/ den Wohnbereichen?
- Transparente Vorgehensweisen?
- Verhalten beim Aufeinandertreffen von Mitarbeitenden/ im Haus lebenden Menschen und Führungspersonen?
 - Zeichen von Anerkennung und Wertschätzung?
- Anrede (per Du, per Sie, „Chefin“, ...)?

+ Begegnungsmöglichkeiten

- Möglichkeiten der Kontaktaufnahme/ Erreichbarkeit (Kultur der „offenen Türe“, Sprechstunden,...)?
- Form der Kommunikation?

Kriterien bezogen auf die Organisationskultur

+ Fort- und Weiterbildungsmanagement

- Werden Fortbildungen angeboten/ besucht?
 - Wenn ja, welche?
 - Organisation nach Priorisierung des Bedarfs im Haus?
 - Damit einhergehende Absichten?
 - Was davon kommt bei den BewohnerInnen an?

+ Wissensmanagement

- Strukturierte Wissensweitergabe relevanter Informationen nach Fort-/ Weiterbildungsbesuch an andere Mitarbeitende?
- Stärkenorientierung (Einbringen von Erfahrungen/ Know-how)?
 - Mentoring?
 - Stellenwert PraktikantInnen?
- Vernetzungstreffen (interdisziplinäre Fachbereiche)?

+ **Multiprofessionalität**

- Möglichkeit eines interdisziplinären Austauschs für Mitarbeitende?
- Arbeitsgruppen/ Projekte
 - Auf wessen Initiative entstanden?
 - Ziele?
 - Freie Ressourcen?

+ **Systemsensibilität**

- Eingeschalteter Fernsehapparat während des Essens beziehungsweise als „Dauerberieselung“ ohne biografischen Hintergrund?
- Lautstärke sowie Musikrichtung des eingeschalteten Radiogeräts in den Wohnbereichen?
- Anklopfen vor Betreten des Zimmers?
- Intimpflege bei geöffneter Zimmertüre?
- Unreflektiertes Tragen von Handschuhen?
- Wahrnehmbare Gerüche (und ggf. Setzen von Gegenmaßnahmen)?

+ **Fehlerkultur**

- Welche Fehlerkultur hat sich etabliert?
- Wie wird mit (Beinahe-)Fehlern umgegangen?
- Welche Konsequenzen ergeben sich daraus?

+ **Reglementierungen**

- Bestehen welche?
 - Wenn ja, für wen, in welcher Form und wie umfangreich?
 - Zulassen eines Entscheidungsspielraums?

+ **Öffentlichkeitsarbeit**

- Bestehen von Kooperationen?
- Integration in der Gemeinde (Veranstaltungen, Austausch,...)?

+ Ehrenamt

- Gibt es ehrenamtliche Mitarbeitende?
 - Wenn ja, wie viele?
 - Durch wen erfolgt deren Koordination?
- Welchen Stellenwert nehmen diese ein?
 - Integration?
- Welche Tätigkeiten führen diese durch?
 - Werden diese als unterstützend wahrgenommen?
 - Wenn ja, für wen?

+ Homepage/ Internetpräsenz

- Realitätsgetreue Informationen/ Präsentation des Hauses
 - Für interessierte potentielle BewohnerInnen, Angehörige und Arbeitssuchende etc.
- Übersichtlichkeit (AnsprechpartnerInnen, Angebote, Einzugsvoraussetzungen, Möglichkeit zur Kontaktaufnahme etc.)

Kriterien bezogen auf die Umfeldgestaltung

+ Gestaltung von Informationen

- Sind diese auf die Bedürfnisse der im Haus lebenden Menschen angepasst?
 - Große Schrift, Verwendung von Piktogrammen, auf adäquater Höhe angebracht,...?
- Formulierungen von Aushängen
 - Vermitteln diese Wohnlichkeit/ Wohlfühlatmosphäre/ ein Gefühl des Willkommensein?

+ Verwendung von Orientierungshilfen

- Durch Beschriftungen, Farben, Bilder/ Piktogrammen und/oder Gegenständen
- Entsprechen diese den Bedürfnissen der im Haus lebenden Menschen?
- Haben Menschen nach wie vor eine „konkrete Adresse“?

- beispielsweise durch Namensgebung der Geschosse/ Gänge/...
- Leitsysteme?
- Desorientiertensystem?

Wohnlichkeit in den Wohnbereichen/ im Haus

- Umherstehende Hilfsmittel in den Wohnbereichen?
- Gestaltung entsprechend der Jahreszeit?
 - Durch wen?
- Ausgewogenheit „Privatsphäre“ und „Gemeinschaft“?
- Zustand des Inventars?
- Wohnatmosphäre im Haus (vertraut, heimelig,...)?
 - (Haus-)Tiere erlaubt/ willkommen?
- Einladende Atmosphäre der Badezimmer?
 - Lagerraum-Optik?

Zimmergestaltung

- Besteht eine familiäre und wohnliche Atmosphäre?
- Ermöglichen von Individualität?
- Intimsphäre?
- Privatsphäre?
- Berücksichtigung der Biografie?

Barrierefreiheit im Haus

Sauberkeit und (angewandte) Hygiene

- Zustand der persönlichen Gegenstände
- Zustand des Inventars

Kriterien bezogen auf Gewalt

✚ Auseinandersetzung im Haus mit der Thematik „Gewalt“

- beispielsweise als Teil des Pflege- und Betreuungskonzepts?
- Was ist Gewalt?
- Woran erkennt man sie?
- Vorgehensweise bei Verdachtsmomenten/ Auffälligkeiten/ im Anlassfall?

✚ Anzeichen von personaler Gewalt (direkte)

Gewalt wird durch Tun oder Unterlassen ausgeübt, beispielsweise

- Essenseingabe gegen jemandes Willen
- Bewusstes Verhindern der Nutzung eines Rollators etc.
- Vorfälle von Mobbing/ Gruppenbildung?

✚ Anzeichen von struktureller Gewalt (indirekte)

Diese Form der Gewalt ist nicht an konkrete handelnde Personen gebunden, sie ist (meist) systemimmanent

- Muss sich Individualität Praktikabilität unterordnen?

✚ Anzeichen von kultureller Gewalt

Negative Vorurteile beziehungsweise Werthaltung (Unterstellungen, abwertende Einstellungen, starre Rollenbilder, Eigenschaftszuschreibungen etc.)

Da die drei Ebenen der Gewalt oftmals in engem Zusammenhang stehen, ist eine eindeutige Abgrenzung nicht möglich.