

# So erkennen Sie gute Pflege

**Worauf Sie beim Besuch eines Pflegeheimes, einer Kurzzeit- oder Tagespflegeeinrichtung oder einer Pflegewohngemeinschaft achten sollten:**

Besuchen Sie einen Pflegebereich am Nachmittag, um eigene Eindrücke zu sammeln. Der Vormittag ist weniger geeignet, da hier meist die Grundpflege in den Zimmern durchgeführt wird und wenig in den Fluren oder Aufenthaltsräumen zu sehen ist. Auf Grund von folgenden Beobachtungen lassen sich Erkenntnisse zur Pflegequalität ableiten:

## **Gute Pflegequalität ist den Bewohner\*innen anzusehen**

- Sie sind individuell, der Jahreszeit und Temperatur entsprechend gekleidet (nicht alle in Jogginghosen), die Kleidung ist sauber, sie sind frisiered.
- Die Bewohner\*innen befinden sich - sofern sie nicht in Bewegung sind - auf Stühlen, in Rollstühlen oder in Betten in einer bequemen Haltung.
- Außerhalb der Mahlzeiten haben keine Bewohner\*innen „Lätzchen“ oder Servietten umhängen.

## **Die Bewohner\*innen haben angemessene Anregung und Beschäftigung**

- Sitzecken, Nischen im Flur und Aufenthaltsräume sind anregend und nicht steril gestaltet, Beschäftigungsmaterial ist überall greifbar vorhanden (Zeitungen, Bücher, Spiele, Blumen, individuelle Möglichkeiten der Beschäftigung).
- Alle Bewohner\*innen haben in erreichbarer Nähe etwas zum Trinken, weitgehend nicht in Schnabelbechern oder Plastikbechern.
- Speisen und Getränke sind appetitlich angeboten. Obst ist geschält und zerteilt. Es stehen keine Teller mit Essenresten der letzten Mahlzeit herum.
- Es sind anregende Gerüche (nach Essen, Kaffee, Obst) und keine abstoßenden Gerüche (nach Fäkalien, Putzmittel) wahrzunehmen.
- Die Bewohner\*innen (auch die immobilen) sind in das Tagesgeschehen eingebunden.
- Gespräche und Kontakte miteinander und zu Pflegenden finden statt. Es ist Lebendigkeit zu spüren.

- Fernsehen und Radio sind gezielt eingeschaltet mit ausgewählten Sendungen und haben erkennbar aufmerksame Zuschauende oder Zuhörende. Sie sind keine Hintergrundgeräusche, die besonders für Schwerhörige die Kommunikation erschweren.
- Am Nachmittag ist eine Pflegekraft in Sichtweite, um Bedürfnisse oder Probleme der Bewohner\*innen erkennen und erfüllen zu können.
- Bei schönem Wetter sehen Sie Bewohner\*innen gemeinsam mit Personal im Garten.

### **Die Würde der alten Menschen ist respektiert und gewahrt**

- Die Zimmertüren sind während der Pflegetätigkeiten geschlossen. In Doppelzimmern gibt es Abtrennmöglichkeiten durch Wandschirme oder Trennvorhang.
- Die Bewohner\*innen werden von Pflegenden möglichst „auf gleicher Ebene“ angesprochen, es wird nicht von oben herab mit Sitzenden oder Liegenden gesprochen.
- Sie werden mit ihrem Namen angeredet und nicht mit „Oma“ oder „Du“ verkindlicht.

### **Die Umgangsformen der Pflegekräfte sind angemessen**

- Pflegende sind gegenüber den Bewohner\*innen freundlich, gelassen und zugewandt und nicht abweisend und hektisch.
- Sie nehmen bewusst den Kontakt zu den Bewohner\*innen auf, von vorne, mit Blickkontakt, möglichst auch Körperkontakt (z.B. Hände anfassen) und warmem Tonfall.
- Sie hören zu, sprechen selbst langsam und deutlich und warten eine Reaktion ab.
- Sie reagieren in angemessener Zeit, wenn Bewohner\*innen Bedürfnisse äußern, winken oder rufen.

### **Sauberkeit und Hygiene sind eingehalten, ohne dass es steril wirkt**

- Die Kleidung der Pflegekräfte ist sauber, sie tragen keinen Schmuck, der leicht Verletzungen hervorrufen könnte, haben kurze Fingernägel und lange Haare sind zurückgebunden (Gefahrenquellen).
- Pflegekräfte riechen nicht nach Rauch.
- Es gibt keine Essensreste auf Tischen oder Fußböden.
- Rollstühle und Gehwagen sind sauber.
- Die Tür zum Fäkalienraum (Raum zum Entsorgen der Bettpfannen) ist geschlossen.
- Die Gemeinschaftstoilette im Pflegebereich ist warm und sauber und hat einen gut erreichbaren Notruf.
- Im Flur liegen keine Abfall- oder Wäschesäcke herum.
- Pflegekräfte gehen nicht mit Einmalhandschuhen von Zimmer zu Zimmer oder von Bewohner\*in zu Bewohner\*in.

- Sie begegnen keiner Pflegekraft mit nicht abgedeckter Fäkalienschüssel auf dem Flur.

### Hilfen zur Orientierung sind vorhanden

- Es gibt aktuelle Tafeln mit Hinweisen zum Tag, Speiseplan, besonderen Beschäftigungsangeboten in gut leserlicher großer Schrift.
- Es gibt große Uhren mit richtiger Uhrzeit.
- Die Zimmertüren der Bewohner\*innen sind individuell gestaltet (gut lesbare Namen oder Bilder zur Orientierung).
- Es gibt einen aktuellen Aushang mit Namen und Fotos der Pflegekräfte.
- Es gibt einen aktuellen Aushang zur diensthabenden Pflegekraft und zur verantwortlichen Leitung im Pflegebereich (mit Erreichbarkeit oder Sprechzeiten).
- Pflegekräfte sind als solche klar erkennbar und haben an der Kleidung gut lesbare Namensschilder.

Diese Liste wurde uns freundlicherweise von der Beschwerdestelle für Probleme in der Altenhilfe der Landeshauptstadt München zur Verfügung gestellt.

	<p><b>Seniorenberatung Neukölln</b> - i.A. des Bezirksamtes Neukölln          Rollbergstraße 30, 12053 Berlin  <b>Telefon: 030 – 68 97 70 10</b>          E-Mail: <a href="mailto:seniorenberatung@hvd-bb.de">seniorenberatung@hvd-bb.de</a>          Internet: <a href="http://www.seniorenberatung-neukoelln.de">www.seniorenberatung-neukoelln.de</a></p>	<p><b>Träger:</b></p> 
---	--	---