

**Vereinbarung nach § 115 Abs. 1a Satz 6 SGB XI  
über die Kriterien der Veröffentlichung sowie die Bewertungssystematik der  
Qualitätsprüfungen der Medizinischen Dienste der Krankenversicherung sowie  
gleichwertiger Prüfergebnisse in der stationären Pflege  
-Pflege-Transparenzvereinbarung stationär (PTVS)-  
vom 17. Dezember 2008**

**Anlage 3  
Ausfüllanleitungen für die Prüfer**

## **Vorwort**

Die vorliegende Ausfüllanleitung soll beschreiben, wann ein Kriterium durch den Prüfer als erfüllt oder nicht erfüllt zu bewerten ist. Sie zielt darauf ab, die systematische und regelhafte Erfüllung der Kriterien zu prüfen. Deshalb muss bei der Bewertung auf der Ebene des Kriteriums das Hauptaugenmerk auf die Regelmäßigkeit und Systematik gelegt werden. Offensichtliche Ausnahmefehler in der Dokumentation sollen nicht zu einer negativen Gesamtbeurteilung der Pflegeeinrichtung führen.

Derzeit gibt es keine pflegewissenschaftlich gesicherten Erkenntnisse über valide Indikatoren der Ergebnis- und Lebensqualität der pflegerischen Versorgung in Deutschland. Die hier in der Ausfüllhilfe gewählten Beschreibungen sind deshalb als vorläufig zu betrachten und dienen der vom Gesetzgeber gewollten schnellen Verbesserung der Transparenz. Diese Ausfüllanleitung wird zusammen mit der Pflege-Transparenzvereinbarung überarbeitet, sobald pflegewissenschaftlich gesicherte Erkenntnisse über Indikatoren der Ergebnis- und Lebensqualität vorliegen.

# Bewertungskriterien für die Pflegequalität der stationären Pflegeeinrichtungen

## Übersicht

Qualitätsbereiche	Anzahl der Kriterien
1. Pflege und medizinische Versorgung	35
2. Umgang mit demenzkranken Bewohnern <sup>1 2</sup>	10
3. Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung	10
4. Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene	9
5. Befragung der Bewohner	18
<b>zusammen</b>	<b>82</b>

Die Quellenhinweise der Kriterien auf den folgenden Seiten sind für die Veröffentlichung verzichtbar.

Erläuterungen:

bb = bewohnerbezogen

eb = einrichtungsbezogen

---

<sup>1</sup> Da die Verwendung der geschlechtlichen Paarformen die Verständlichkeit und Klarheit der Vereinbarung erheblich einschränken würde, wird auf die Nennung beider Formen verzichtet. Die verwendeten Personenbezeichnungen gelten deshalb jeweils auch in ihrer weiblichen Form.

<sup>2</sup> Der Qualitätsbereich 2 hat zur besseren Lesbarkeit und Verständlichkeit die Bezeichnung „Umgang mit demenzkranken Bewohnern“. Die Kriterien zielen aber auf den Umgang mit allen Bewohnern ab, die eine eingeschränkte Alltagskompetenz i. S. des § 45 a SGB XI haben.

	<b>Qualitätsbereich 1: Pflege und medizinische Versorgung (35 Kriterien)</b>
<b>1</b> <b>bb</b>	<p>Ist bei Bedarf eine aktive Kommunikation mit dem Arzt nachvollziehbar?</p> <p><i>Diese Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn: aus Telefonnotizen und sonstigen Einträgen in der Pflegedokumentation erkennbar ist, dass im Falle von Akuterkrankungen, Unfällen bzw. Veränderungen des Gesundheitszustandes bei chronischen Erkrankungen Kontakt zum behandelnden Arzt aufgenommen worden ist und ggf. die ärztlich empfohlenen Maßnahmen eingeleitet wurden (z. B. Anpassung therapeutischer Maßnahmen, Besuch der Arztpraxis oder Bestellung des Notarztes oder Veranlassung einer Notaufnahme in ein Krankenhaus durch einen Kranken- oder Rettungstransportwagen).</i></p>
<b>2</b> <b>bb</b>	<p>Entspricht die Durchführung der behandlungspflegerischen Maßnahmen den ärztlichen Anordnungen?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn das Pflegeheim die ärztlichen Anordnungen beachtet und deren Durchführung fachgerecht und eindeutig dokumentiert. Eindeutig dokumentiert ist eine behandlungspflegerische Maßnahme, wenn definiert ist, welche Maßnahme wann, wie, wie oft und womit durchgeführt werden soll.</i></p> <p><i>Ist ein Eintrag in der Pflegedokumentation durch den Arzt nicht möglich, (z. B. im Notfall ,sollte eine mündliche Anordnung des Arztes (auch per Telefon) durch eine Pflegefachkraft entgegen genommen und nach dem VUG-Prinzip (<b>V</b>orlesen und <b>G</b>enehmigen lassen) dokumentiert werden.</i></p>
<b>3</b> <b>bb</b>	<p>Entspricht die Medikamentenversorgung den ärztlichen Anordnungen?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn das Pflegeheim die ärztlich verordneten Medikamente und deren Einnahme fachgerecht und vollständig dokumentiert hat. Eine fachgerechte und vollständige Dokumentation enthält folgende Angaben:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a) die Applikationsform</i></li> <li><i>b) den vollständigen Medikamentennamen</i></li> <li><i>c) die Dosierung und Häufigkeit</i></li> <li><i>d) die tageszeitliche Zuordnung der Medikamentengabe</i></li> <li><i>e) Angaben zur Bedarfsmedikation</i></li> </ul> <p><i>Sofern eine Bedarfsmedikation angeordnet ist, muss in der Pflegedokumentation festgehalten sein, bei welchen Symptomen, welches Medikament in welcher Einzel- und bis zu welcher Tageshöchstdosierung zu verabreichen ist.</i></p>

<p><b>4</b> <b>bb</b></p>	<p>Ist der Umgang mit Medikamenten sachgerecht?</p> <p><i>Der Umgang mit Medikamenten ist sach- und fachgerecht, wenn:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>die gerichteten Medikamente mit den Angaben in der Pflegedokumentation übereinstimmen,</i></li> <li>b) <i>diese bewohnerbezogen beschriftet aufbewahrt werden,</i></li> <li>c) <i>ggf. eine notwendige Kühltanklagerung (2 – 8°) erfolgt,</i></li> <li>d) <i>diese als Betäubungsmittel verschlossen und gesondert aufbewahrt werden,</i></li> <li>e) <i>bei einer begrenzten Gebrauchsdauer nach dem Öffnen der Verpackung das Anbruch- und Verfallsdatums ausgewiesen wird,</i></li> <li>f) <i>Medikamente in Blisterpackungen mit eindeutigen Bewohnerangaben (insbesondere Name, Vorname, Geburtsdatum) sowie mit Angaben zu den Medikamenten (Name, Farbe, Form, Stärke) ausgezeichnet werden.</i></li> <li>g) <i>bei Verblisterung die Medikamente direkt aus der Blisterpackung gereicht werden,</i></li> <li>h) <i>bei Verblisterung eine kurzfristige Umsetzung der Medikamentenumstellung gewährleistet wird.</i></li> </ul> <p>Die Kriterien f – h sind nur bei Verblisterung relevant.</p>
<p><b>5</b> <b>bb</b></p>	<p>Sind Kompressionsstrümpfe/-verbände sachgerecht angelegt?</p> <p><i>Kompressionsstrümpfe werden sachgerecht angelegt, wenn:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>das Anlegen im Liegen bei entstauten Venen und abgeschwollenen Beinen erfolgt,</i></li> <li>b) <i>der Kompressionsverband immer in Richtung des Körperrumpfes gewickelt wird,</i></li> <li>c) <i>der Verband beim Anlegen faltenfrei ist.</i></li> </ul>
<p><b>6</b> <b>bb</b></p>	<p>Wird das individuelle Dekubitusrisiko erfasst?</p> <p><i>Die Einschätzung des Dekubitusrisikos sollte bei allen Bewohnern erfolgen, bei denen eine Gefährdung nicht ausgeschlossen werden kann, und zwar unmittelbar zum Beginn der Pflege und danach in individuell festgelegten Abständen sowie unverzüglich bei Veränderungen der Mobilität, der Aktivität und des Druckes. Ein bestehendes Dekubitusrisiko ist ggf. mit Hilfe einer Skala (z. B. Braden-Skala, Medley-Skala) zur Ermittlung des Dekubitusrisikos zu erkennen und einzuschätzen. Die Einschätzung des Dekubitusrisikos muss aktuell sein.</i></p>

<p><b>7 bb</b></p>	<p>Werden erforderliche (Dekubitus-) Prophylaxen durchgeführt?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn bei dekubitusgefährdeten Bewohnern individuell angemessene Maßnahmen zur Dekubitusprophylaxe wie z. B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>haut- und gewebeschonende Lagerung und Transfertechniken,</i></li> <li>- <i>Maßnahmen zur Bewegungsförderung,</i></li> <li>- <i>ausreichende Flüssigkeits- und Eiweißzufuhr,</i></li> <li>- <i>fachgerechte Hautpflege / regelmäßige Hautinspektion,</i></li> <li>- <i>ggf. Beratung der Bewohner bzw. ihrer Angehörigen hinsichtlich der Risiken und Maßnahmen</i></li> </ul> <p><i>in der Pflegeplanung berücksichtigt sind und die Durchführung erkennbar ist.</i></p>
<p><b>8 bb</b></p>	<p>Sind Ort und Zeitpunkt der Entstehung der chronischen Wunde/des Dekubitus nachvollziehbar?</p> <p><i>Aus der Pflegedokumentation muss klar erkennbar sein, wann der Dekubitus oder die chronische Wunde entstanden ist und an welchem Ort sich der Bewohner zum Entstehungszeitpunkt aufgehalten hat.</i></p>
<p><b>9 bb</b></p>	<p>Erfolgt eine differenzierte Dokumentation bei chronischen Wunden oder Dekubitus (aktuell, Verlauf nachvollziehbar, Größe, Lage, Tiefe)?</p> <p><i>Die Frage ist selbsterklärend, weitere Erläuterungen sind nicht erforderlich.</i></p>
<p><b>10 bb</b></p>	<p>Basieren die Maßnahmen zur Behandlung der chronischen Wunden oder des Dekubitus auf dem aktuellen Stand des Wissens?</p> <p><i>Die Behandlung des Dekubitus / der chronischen Wunde entspricht dem aktuellen Stand des Wissens, wenn</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>sie entsprechend den ärztlichen Anordnungen erfolgt,</i></li> <li>- <i>soweit erforderlich die Prinzipien der lokalen Druckentlastung, therapeutischen Lagerung bzw. der Kompression umgesetzt werden,</i></li> <li>- <i>die Versorgung der Wunde nach physiologischen und hygienischen Maßstäben erfolgt.</i></li> </ul> <p><i>Das Kriterium kann auch mit ja beantwortet werden, wenn das Pflegeheim den Arzt nachweislich darüber informiert hat, dass die Behandlung nicht dem aktuellen Stand des Wissens entspricht und der Arzt seine Anordnung nicht angepasst hat.</i></p>

<b>11 bb</b>	<p>Werden die Nachweise zur Behandlung chronischer Wunden oder des Dekubitus (z. B. Wunddokumentation) ausgewertet und die Maßnahmen ggf. angepasst?</p> <p><i>Das Kriterium ist erfüllt, wenn der Heilungsprozess kontinuierlich evaluiert, die Ergebnisse beurteilt und Therapiemaßnahmen nach ärztlicher Anordnung ggf. angepasst werden.</i></p>
<b>12 bb</b>	<p>Erhalten Bewohner mit chronischen Schmerzen die verordneten Medikamente?</p> <p><i>Die Beurteilung dieses Kriteriums erfolgt anhand der Pflegedokumentation. Es gelten hier die Erläuterungen zum Kriterium 3 entsprechend.</i></p>
<b>13 bb</b>	<p>Werden individuelle Ernährungsressourcen und Risiken erfasst?</p> <p><i>Für alle Bewohner des Pflegeheims soll geprüft werden, ob ein Ernährungsrisiko besteht. Ist dies der Fall, ist das individuelle Ernährungsrisiko zu ermitteln und zu beschreiben.</i></p>
<b>14 bb</b>	<p>Werden erforderliche Maßnahmen bei Einschränkungen der selbständigen Nahrungsversorgung durchgeführt?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn bei Bewohnern mit Einschränkungen der selbstständigen Nahrungsaufnahme auf der Grundlage der Erfassung der individuellen Ernährungsressourcen und Risiken erforderliche Maßnahmen mit dem Bewohner abgestimmt und in der Pflegeplanung nachvollziehbar dokumentiert sind.</i></p>
<b>15 bb</b>	<p>Ist der Ernährungszustand angemessen im Rahmen der Einwirkungsmöglichkeiten der Einrichtung?</p> <p><i>Der Ernährungszustand des Bewohners ist in folgenden Fällen als angemessen zu beurteilen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a) Der Bewohner hat keine Einschränkungen und Risiken bei der selbstständigen Nahrungsaufnahme.</i></li> <li><i>b) Es bestehen Risiken und / oder Einschränkungen bei der selbstständigen Nahrungsaufnahme und das Pflegeheim führt alle aus der Risikofeststellung abgeleiteten Maßnahmen durch, aber der Bewohner ist trotzdem unter- oder überernährt bzw. fehlernährt.</i></li> </ul>

<b>16 bb</b>	<p>Werden individuelle Ressourcen und Risiken bei der Flüssigkeitsversorgung erfasst?</p> <p><i>Für alle Bewohner des Pflegeheims soll geprüft werden, ob ein Risiko bei der Flüssigkeitsversorgung besteht. Ist dies der Fall, ist das individuelle Risiko zu ermitteln und zu beschreiben.</i></p>
<b>17 bb</b>	<p>Werden erforderliche Maßnahmen bei Einschränkungen der selbständigen Flüssigkeitsversorgung durchgeführt?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn bei Bewohnern mit Einschränkungen der selbstständigen Flüssigkeitsaufnahme auf der Grundlage der Erfassung der individuellen Ressourcen und Risiken erforderliche Maßnahmen mit dem Bewohner abgestimmt und in der Pflegeplanung nachvollziehbar dokumentiert sind.</i></p>
<b>18 bb</b>	<p>Ist die Flüssigkeitsversorgung angemessen im Rahmen der Einwirkungsmöglichkeiten der Einrichtung?</p> <p><i>Der Flüssigkeitsversorgung des Bewohners ist in folgenden Fällen als angemessen zu beurteilen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a) Der Bewohner hat keine Einschränkungen und Risiken bei der selbstständigen Flüssigkeitszufuhr.</i></li> <li><i>b) Es bestehen Risiken und / oder Einschränkungen bei der selbstständigen Flüssigkeitsaufnahme und das Pflegeheim führt alle aus der Risikofeststellung abgeleiteten Maßnahmen durch, aber der Bewohner ist trotzdem nicht ausreichend mit Flüssigkeit versorgt.</i></li> </ul>
<b>19 bb</b>	<p>Wird bei Bewohnern mit Ernährungssonden der Geschmackssinn angeregt?</p> <p><i>Das Kriterium ist erfüllt, wenn bei Bewohnern mit Ernährungssonden zu den üblichen Essenszeiten der Geschmackssinn angeregt wird.</i></p>

<p><b>20</b> <b>bb</b></p>	<p>Erfolgt eine systematische Schmerzeinschätzung?</p> <p><i>Die systematische Schmerzeinschätzung erfolgt in einer Befragung der Bewohner zu folgenden Inhalten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schmerzlokalisierung,</li> <li>- Schmerzintensität,</li> <li>- Zeitliche Dimension (z. B. erstes Auftreten, Verlauf, Rhythmus)</li> <li>- Verstärkende und lindernde Faktoren,</li> <li>- ggf. Auswirkungen auf das Alltagsleben.</li> </ul> <p><i>Bei Bewohnern mit eingeschränkten Kommunikationsfähigkeiten erfolgt eine systematische Schmerzeinschätzung mittels Beobachtung.</i></p>
<p><b>21</b> <b>bb</b></p>	<p>Kooperiert das Pflegeheim bei Schmerzpatienten eng mit dem behandelnden Arzt?</p> <p><i>Dieses Kriterium ist erfüllt, wenn erkennbar ist bzw. vom Pflegeheim dargelegt wird, dass aufgrund der Ergebnisse der Krankenbeobachtung von Schmerzpatienten der behandelnde Arzt im Bedarfsfall unverzüglich informiert wird, insbesondere dann, wenn durch die eingenommenen Medikamente keine ausreichende Minderung der Schmerzen erreicht wird.</i></p>
<p><b>22</b> <b>bb</b></p>	<p>Werden bei Bewohnern mit Inkontinenz bzw. mit Blasenkatheter die individuellen Ressourcen und Risiken erfasst?</p> <p><i>Bei der Informationssammlung bzw. der Pflegeanamnese sind die individuellen Ressourcen / Fähigkeiten und die Probleme der Bewohner mit Inkontinenz oder Blasenkathetern zu ermitteln und zu beschreiben.</i></p>

<p><b>23 bb</b></p>	<p>Werden bei Bewohnern mit Inkontinenz bzw. mit Blasenkatheter die erforderlichen Maßnahmen durchgeführt?</p> <p><i>Bei Bewohnern mit Inkontinenz sind durchzuführende geeignete Maßnahmen insbesondere</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>der Einsatz geeigneter Inkontinenzprodukte, sofern dies im Ermessen der Einrichtung steht,</i></li> <li>- <i>ein Kontinenztraining / Toilettentraining bzw. die individuelle Planung und Durchführung von Toilettengängen,</i></li> <li>- <i>und ggf. nach ärztlicher Anordnung die Versorgung mit einem Blasenka- theter nach hygienischen Grundsätzen.</i></li> </ul> <p><i>Das Kriterium kann auch mit ja beantwortet werden, wenn das Pflegeheim den Arzt nachweislich darüber informiert hat, dass die Behandlung nicht dem aktu- ellen Stand des Wissens entspricht und der Arzt seine Anordnung nicht ange- passt hat.</i></p>
<p><b>24 bb</b></p>	<p>Wird das individuelle Sturzrisiko erfasst?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn für alle Bewohner des Pflegeheims geprüft worden ist, ob ein erhöhtes Sturzrisiko besteht. Ist dies der Fall, ist das individuelle Sturzrisiko zu beschreiben.</i></p>
<p><b>25 bb</b></p>	<p>Werden Sturzereignisse dokumentiert?</p> <p><i>Die Frage ist selbsterklärend. Erläuterungen sind daher nicht erforderlich.</i></p>
<p><b>26 bb</b></p>	<p>Werden erforderliche Prophylaxen gegen Stürze durchgeführt?</p> <p><i>Auf der Basis des individuell einzuschätzenden Sturzrisikos sind entsprechen- de Maßnahmen durchzuführen. Hier kommen insbesondere folgende Maß- nahmen zur Sturzprophylaxe in Betracht:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Übungen zur Steigerung der Kraft und Balance,</i></li> <li>- <i>Anregung zur Überprüfung und Anpassung der Medikation durch den Arzt</i></li> <li>- <i>Verbesserung der Sehfähigkeit,</i></li> <li>- <i>Anpassung der Umgebung (z. B. Beseitigung von Stolperfallen und Ver- besserung der Beleuchtung, Einsatz geeigneter Hilfsmittel).</i></li> </ul>

<p><b>27</b> <b>bb</b></p>	<p>Wird das individuelle Kontrakturrisiko erfasst?</p> <p><i>Das individuelle Kontrakturrisiko sollte zum Beginn der Pflege sowie regelmäßig im Rahmen der Evaluation der Pflegeplanung ermittelt und beschrieben werden.</i></p>
<p><b>28</b> <b>bb</b></p>	<p>Werden die erforderlichen Kontrakturprophylaxen durchgeführt?</p> <p><i>Als Maßnahmen der Kontrakturprophylaxe kommen insbesondere die physiologische Lagerung, die Mobilisierung und Bewegungsübungen in Betracht. Gelenke sollen mindestens drei Mal täglich in jeweils drei Wiederholungen bewegt werden, um Kontrakturen zu vermeiden.</i></p>
<p><b>29</b> <b>bb</b></p>	<p>Liegen bei freiheitseinschränkenden Maßnahmen Einwilligungen oder Genehmigungen vor?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn bei freiheitseinschränkenden Maßnahmen Einwilligungen der Bewohner oder richterliche Genehmigungen in der Pflegedokumentation schriftlich hinterlegt sind.</i></p> <p><i>Sofern die freiheitseinschränkende Maßnahme wegen akuter Selbst- oder Fremdgefährdung (rechtfertigender Notstand) erfolgt, ist das Kriterium ebenfalls erfüllt.</i></p>
<p><b>30</b> <b>bb</b></p>	<p>Wird die Notwendigkeit der freiheitseinschränkenden Maßnahmen regelmäßig überprüft?</p> <p><i>Die Notwendigkeit freiheitseinschränkender Maßnahmen ist regelmäßig zu überprüfen (auch im Hinblick auf Alternativen) und zu dokumentieren. Das Überprüfungsintervall ist abhängig vom Krankheitsbild und vom Pflegezustand des Bewohners.</i></p>
<p><b>31</b> <b>bb</b></p>	<p>Wird die erforderliche Körperpflege den Bedürfnissen und Gewohnheiten des Bewohners entsprechend durchgeführt?</p> <p><i>Die Frage bezieht sich nur auf die Bewohner, bei denen von der Einrichtung Maßnahmen der Körperpflege übernommen werden.</i></p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn in der Pflegedokumentation die auf die Maßnahmen der Körperpflege bezogenen Bedürfnisse und Gewohnheiten des Bewohners nachvollziehbar dokumentiert und bei der Umsetzung berücksichtigt sind.</i></p>

<p><b>32 bb</b></p>	<p>Wird die erforderliche Mund- und Zahnpflege den Bedürfnissen und Gewohnheiten des Bewohners entsprechend durchgeführt?</p> <p><i>Die Frage bezieht sich nur auf die Bewohner, bei denen von der Einrichtung Maßnahmen der Mund- und Zahnpflege übernommen werden.</i></p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn in der Pflegedokumentation die auf die Maßnahmen der Mund- und Zahnpflege bezogenen Bedürfnisse und Gewohnheiten des Bewohners nachvollziehbar dokumentiert und bei der Umsetzung berücksichtigt sind.</i></p>
<p><b>33 bb</b></p>	<p>Wird die Pflege im Regelfall von denselben Pflegekräften durchgeführt?</p> <p><i>Die Frage ist mit ja zu beantworten, wenn der Bewohner während des Dienstes (Frühdienst, Spätdienst, Nachtdienst) von einem überschaubaren Pflegeteam über einen längeren Zeitraum (mehrere Tage) versorgt wird.</i></p>
<p><b>34 eb</b></p>	<p>Werden die Mitarbeiter/innen regelmäßig in Erster Hilfe und Notfallmaßnahmen geschult?</p> <p><i>Von einer regelmäßigen Schulung der Mitarbeiter/innen in Erster Hilfe und Notfallmaßnahmen ist auszugehen, wenn das Pflegeheim belegen kann, dass solche Schulungen in den letzten Jahren in regelmäßigen Abständen von nicht mehr als 2 Jahren durchgeführt wurden.</i></p>
<p><b>35 eb</b></p>	<p>Existieren schriftliche Verfahrensanweisungen zu Erster Hilfe und Verhalten in Notfällen?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn schriftlich festgelegte verbindliche Regelungen zur Ersten Hilfe und Verhalten in Notfällen vorliegen.</i></p>

<b>Qualitätsbereich 2: Umgang mit demenzkranken Bewohnern (10 Kriterien)</b>	
<b>36 bb</b>	<p>Wird bei Bewohnern mit Demenz die Biographie des Heimbewohners beachtet und bei der Tagesgestaltung berücksichtigt?</p> <p><i>Das Kriterium ist erfüllt, wenn die individuelle Tagesgestaltung auf der Grundlage der Biographie des Bewohners erfolgt. Dazu können z. B. Weckrituale, die Berücksichtigung von Vorlieben bei den Mahlzeiten und Schlafgewohnheiten oder Maßnahmen zur sozialen Integration in die Einrichtung gehören.</i></p> <p><i>Die Frage ist mit „trifft nicht zu“ (t.n.z.) zu beantworten, wenn nachvollziehbar keine Möglichkeiten der Informationssammlung zur Biographie bestanden.</i></p>
<b>37 bb</b>	<p>Werden bei Bewohnern mit Demenz Angehörige und Bezugspersonen in die Planung der Pflege einbezogen?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn bei demenzkranken Bewohnern aus der Pflegedokumentation ersichtlich ist, dass Angehörige oder andere Bezugspersonen in die Planung der Pflege und Betreuung einbezogen wurden.</i></p> <p><i>Bei diesen Heimbewohnern können oftmals nur Angehörige oder Freunde Hinweise auf Vorlieben, Abneigungen, Gewohnheiten, Hobbys, Bildung usw. geben.</i></p> <p><i>Die Frage ist mit „trifft nicht zu“ (t.n.z.) zu beantworten, wenn keine Angehörigen oder andere Bezugspersonen erreichbar oder vorhanden sind bzw. die Einbeziehung ausdrücklich nicht gewünscht war.</i></p>
<b>38 bb</b>	<p>Wird bei Bewohnern mit Demenz die Selbstbestimmung in der Pflegeplanung berücksichtigt?</p> <p><i>Bei der Pflegeplanung müssen die Bedürfnisse, die Biographie, die Potenziale und die Selbstbestimmung des Bewohners berücksichtigt werden. Sofern der Bewohner dazu selbst keine hinreichenden Auskünfte geben kann, sind nach Möglichkeit (vgl. auch Nr. 37) Angehörige, Freunde oder ggf. der Betreuer darüber zu befragen.</i></p>

<p><b>39</b> <b>bb</b></p>	<p>Wird das Wohlbefinden von Bewohnern mit Demenz im Pflegealltag ermittelt und dokumentiert und werden daraus Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn bei demenzkranken Bewohnern das Wohlbefinden der Bewohner im Pflegealltag ermittelt und bei der bei der Durchführung der geplanten Maßnahmen der Pflege und Betreuung berücksichtigt wird.</i></p> <p><i>Aussagen zum Wohlbefinden sowie sich daraus ggf. im Pflegealltag ergebende Änderungen bei der Durchführung der geplanten Maßnahmen der Pflege und Betreuung sind der Pflegedokumentation nachvollziehbar zu dokumentieren.</i></p>
<p><b>40</b> <b>eb</b></p>	<p>Sind zielgruppengerechte Bewegungs- und Aufenthaltsflächen vorhanden (auch nachts)?</p> <p><i>Das Kriterium ist erfüllt, wenn den betroffenen Heimbewohnern entsprechende Aufenthaltsräume jederzeit -auch nachts- zur Verfügung stehen und sie die Möglichkeit haben, ihrem oftmals erhöhten Bewegungsdrang in der Einrichtung nachzugehen.</i></p>
<p><b>41</b> <b>eb</b></p>	<p>Sind gesicherte Aufenthaltsmöglichkeiten im Freien vorhanden?</p> <p><i>Gesicherte Aufenthaltsmöglichkeiten im Freien sind vorhanden, wenn die Bewohner jederzeit das Gebäude des Pflegeheims verlassen können und sich im Außenbereich ohne besondere Gefährdung aufhalten können, z. B. in einem umzäunten Garten oder mit Begleitung.</i></p>
<p><b>42</b> <b>eb</b></p>	<p>Gibt es identifikationserleichternde Milieugestaltung in Zimmern und Aufenthaltsräumen?</p> <p><i>Eine identifikationserleichternde Milieugestaltung in Zimmern ist gegeben, wenn die Bewohner die Zimmer entsprechend ihrer Lebensgewohnheiten gestalten können und diese durch Differenzierungen (z. B. Bilder, Symbole oder Farben) gut unterschieden werden können.</i></p>
<p><b>43</b> <b>eb</b></p>	<p>Wird mit individuellen Orientierungshilfen, z. B. Fotos, gearbeitet?</p> <p><i>Neben Fotos kommen hier auch Bilder oder andere persönliche Gegenstände in Betracht.</i></p>

<p><b>44</b> <b>bb</b></p>	<p>Werden dem Bewohner geeignete Angebote gemacht, z. B. zur Bewegung, Kommunikation oder zur Wahrnehmung?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn bei demenzkranken Bewohnern deren Bedürfnissen ansprechende Angebote wie z. B. Spaziergänge, Ausflüge, Bewegungsübungen, Singen, Vorlesen oder auch Besuche von Veranstaltungen außerhalb des Pflegeheims gemacht werden.</i></p>
<p><b>45</b> <b>eb</b></p>	<p>Gibt es ein bedarfsgerechtes Speisenangebot für Bewohner mit Demenz?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn das Angebot an Speisen und Getränken deren Bedarf Rechnung trägt (z. B. erhöhter Flüssigkeits- und Kalorienbedarf aufgrund erhöhter Mobilität, spezielle Darreichungsformen).</i></p>

	<p align="center"><b>Qualitätsbereich 3: Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung (10 Kriterien)</b></p>
<p><b>46 eb</b></p>	<p>Werden im Rahmen der sozialen Betreuung Gruppenangebote gemacht?</p> <p><i>Das Kriterium ist erfüllt, wenn das Pflegeheim Gruppenangebote konzeptionell plant und regelmäßig anbietet; regelmäßig bedeutet an mindestens fünf von sieben Wochentagen.</i></p>
<p><b>47 eb</b></p>	<p>Werden im Rahmen der sozialen Betreuung Einzelangebote gemacht?</p> <p><i>Das Kriterium ist erfüllt, wenn das Pflegeheim für Bewohner, die aufgrund kognitiver Defizite, Einschränkungen in der Mobilität oder anderer Handicaps nicht an Gruppenangeboten (s. Kriterium 46) teilnehmen können, Einzelangebote planmäßig anbietet. Es ist nicht ausreichend, nur persönliche Gedenktage zu berücksichtigen und Unterstützung bei persönlichen Anliegen zu geben.</i></p>
<p><b>48 eb</b></p>	<p>Veranstaltet das Pflegeheim jahreszeitliche Feste?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn das Pflegeheim jahreszeitliche Feste regelmäßig plant und mehrere Feste im Jahr durchgeführt werden.</i></p>
<p><b>49 eb</b></p>	<p>Gibt es Aktivitäten zur Kontaktaufnahme / Kontaktpflege mit dem örtlichen Gemeinwesen?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn das Pflegeheim regelmäßige und geplante Kontakte zu Vereinen, Kirchengemeinden und Organisationen im Ort pflegt, die dem Ziel dienen, für die Heimbewohner mehr soziale Kontakte herzustellen und ihnen eine Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft innerhalb oder außerhalb des Pflegeheims zu ermöglichen.</i></p>
<p><b>50 eb</b></p>	<p>Gibt es Maßnahmen zur Kontaktpflege zu den Angehörigen?</p> <p><i>Das Kriterium ist erfüllt, wenn das Pflegeheim die Kontaktpflege zu Angehörigen und Bezugspersonen konzeptionell plant und diese regelmäßig in die soziale Betreuung, Versorgung und Pflege der Heimbewohner einbezieht bzw. einzubeziehen versucht.</i></p>

<p><b>51 eb</b></p>	<p>Sind die Angebote der sozialen Betreuung auf die Struktur und Bedürfnisse der Bewohner ausgerichtet?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn die Angebote der sozialen Betreuung auf die Struktur und Bedürfnisse der Bewohner ausgerichtet ist. Dazu können z. B. zielgruppenspezifische Angebote für besondere Personengruppen gehören.</i></p> <p><i>Bei Planung und Durchführung der Angebote der sozialen Betreuung werden Wünsche, Bedürfnisse und Fähigkeiten der Bewohner unter Einbeziehung biographischer Daten berücksichtigt.</i></p>
<p><b>52 eb</b></p>	<p>Gibt es Hilfestellungen zur Eingewöhnung in die Pflegeeinrichtung (z. B. Bezugspersonen, Unterstützung bei der Orientierung, Integrationsgespräch nach 6 Wochen)?</p> <p><i>Dieses Kriterium ist erfüllt, wenn das Pflegeheim eine Konzeption mit systematischen Hilfen für die Eingewöhnung hat und nachweislich umsetzt.</i></p>
<p><b>53 eb</b></p>	<p>Wird die Eingewöhnungsphase systematisch ausgewertet?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn die Eingewöhnungsphase in Bezug auf den einzelnen Heimbewohner ausgewertet wird und erkennbar ist, dass ggf. notwendige Veränderungen realisiert worden sind bzw. realisiert werden sollen.</i></p>
<p><b>54 eb</b></p>	<p>Gibt es ein Angebot zur Sterbebegleitung auf der Basis eines Konzeptes?</p> <p><i>Ein Konzept zur Sterbebegleitung muss über folgende Mindestinhalte verfügen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Absprachen des Bewohners mit dem Heim über Wünsche und Vorstellungen zur letzten Lebensphase und zum Verfahren nach dem Tod</i></li> <li>- <i>Die Vermittlung einer psychologischen oder seelsorgerischen Sterbebegleitung (z. B. über einen Hospizdienst)</i></li> </ul>
<p><b>55 eb</b></p>	<p>Verfügt die Pflegeeinrichtung über ein Beschwerdemanagement?</p> <p><i>Das Kriterium ist erfüllt, wenn es schriftliche Regeln zur Beschwerdeerfassung und zur Beschwerdeauswertung gibt und diese nachweislich umgesetzt werden.</i></p>

	<p align="center"><b>Qualitätsbereich 4: Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene (9 Kriterien)</b></p>
<p><b>56 eb</b></p>	<p>Ist die Gestaltung der Bewohnerzimmer z. B. mit eigenen Möbeln, persönlichen Gegenständen und Erinnerungsstücken sowie die Entscheidung über ihre Platzierung möglich?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn konzeptionell beschrieben ist, dass eine individuelle Gestaltung der Bewohnerzimmer möglich ist.</i></p> <p><i>Dazu können z. B. die Mitnahme von eigenen Möbeln, persönlichen Gegenständen und Erinnerungsstücken gehören sowie die Entscheidung über deren Platzierung.</i></p> <p><i>Ggf. sollte eine Verifizierung der Konzeption durch die Besichtigung einiger Zimmer erfolgen.</i></p>
<p><b>57 eb</b></p>	<p>Wirken die Bewohnerinnen und Bewohner an der Gestaltung der Gemeinschaftsräume mit?</p> <p><i>Die Frage ist durch die Konzeption des Pflegeheims zu klären und ggf. durch die Befragung einiger Bewohner oder des Heimbeirates zu verifizieren.</i></p>
<p><b>58 eb</b></p>	<p>Ist der Gesamteindruck der Einrichtung im Hinblick auf Sauberkeit und Hygiene gut? (z. B. Optische Sauberkeit, Ordnung, Geruch)</p> <p><i>Die Frage ist selbsterklärend, weitere Erläuterungen sind nicht erforderlich.</i></p>
<p><b>59 eb</b></p>	<p>Kann der Zeitpunkt des Essens im Rahmen bestimmter Zeitkorridore frei gewählt werden?</p> <p><i>Die Frage ist mit ja zu beantworten, wenn das Pflegeheim geeignete Nachweise darüber führen kann - z. B. über einen Speiseplan -, dass die Bewohner in einem angemessenen zeitlichen Rahmen selbst bestimmen können, wann sie die Mahlzeiten einnehmen möchten.</i></p>
<p><b>60 eb</b></p>	<p>Wird Diätkost, z. B. für Menschen mit Diabetes, angeboten?</p> <p><i>Die Frage ist mit ja zu beantworten, wenn das Pflegeheim geeignete Nachweise darüber führen kann - z. B. über einen Speiseplan -, dass die Bewohner bei Bedarf Diätkost erhalten.</i></p>

<p><b>61 eb</b></p>	<p>Ist die Darbietung von Speisen und Getränken an den individuellen Fähigkeiten der Bewohner orientiert (z. B. wird die Nahrung nur bei tatsächlicher Notwendigkeit klein geschnitten oder als passierte Kost serviert)?</p> <p><i>Die Frage ist mit ja zu beantworten, wenn das Pflegeheim z. B. über die Pflegedokumentation nachweist, dass bei der Darbietung von Speisen und Getränken die individuellen Fähigkeiten der Bewohner berücksichtigt werden.</i></p>
<p><b>62 eb</b></p>	<p>Wird der Speiseplan in gut lesbarer Form bekannt gegeben?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn bei der Bekanntgabe des Speiseplans nachfolgende Kriterien berücksichtigt sind:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Seniorengerechte Schriftgröße (eine seniorengerechte Schrift sollte mindestens den Schriftgrad 14 und einen geeigneten Schrifttyp verwenden.)</i></li> <li>- <i>Aushänge in den Wohnbereichen, auch für Rollstuhlfahrer einsehbar</i></li> <li>- <i>Verteilung/Information an immobile Bewohner.</i></li> </ul>
<p><b>63 eb</b></p>	<p>Orientieren die Portionsgrößen sich an den individuellen Wünschen der Bewohner?</p> <p><i>Die Frage ist mit „Ja“ zu beantworten, wenn konzeptionell beschrieben ist, dass sich die Portionsgrößen an den individuellen Wünschen der Bewohner orientiert.</i></p> <p><i>Ggf. sollte eine Verifizierung der Konzeption durch die Befragung der Bewohner oder Mitarbeiter der Küche erfolgen.</i></p>
<p><b>64 eb</b></p>	<p>Werden Speisen und Getränke in für die Bewohner angenehmen Räumlichkeiten und entspannter Atmosphäre angeboten?</p> <p><i>Der Prüfer muss die Räume während einer Mahlzeit besichtigen und dabei unter Berücksichtigung des Verhaltens der Bewohner, des Geräuschniveaus, der sächlichen Ausstattung der Räume beurteilen, ob das Kriterium erfüllt ist.</i></p>

	<p><b>Qualitätsbereich 5: Befragung der Bewohner (18 Kriterien)</b></p> <p>Sofern ein Bewohner die folgenden Fragen aufgrund von Demenzerkrankungen oder anderen gerontopsychiatrischen Veränderungen nicht beantworten kann, ist ein anderer Bewohner mit der gleichen Pflegestufe nach dem Zufallsprinzip für die Befragung auszuwählen.</p>
<b>65 bb</b>	Wird mit Ihnen der Zeitpunkt von Pflege- und Betreuungsmaßnahmen abgestimmt?
<b>66 bb</b>	Entscheiden Sie, ob Ihre Zimmertür offen oder geschlossen gehalten wird?
<b>67 bb</b>	Werden Sie von den Mitarbeitern motiviert, sich teilweise oder ganz selber zu waschen?
<b>68 bb</b>	Sorgen die Mitarbeiter dafür, dass Ihnen beim Waschen außer der Pflegekraft niemand zusehen kann?
<b>69 bb</b>	Hat sich für Sie etwas zum Positiven geändert, wenn Sie sich beschwert haben?
<b>70 bb</b>	Entspricht die Hausreinigung Ihren Erwartungen?
<b>71 bb</b>	Können Sie beim Mittagessen zwischen verschiedenen Gerichten auswählen?
<b>72 bb</b>	Sind die Mitarbeiter höflich und freundlich?
<b>73 bb</b>	Nehmen sich die Pflegenden ausreichend Zeit für Sie?
<b>74 bb</b>	Fragen die Mitarbeiter der Pflegeeinrichtung Sie, welche Kleidung Sie anziehen möchten?

<b>75 bb</b>	Schmeckt Ihnen das Essen i. d. R.?
<b>76 bb</b>	Sind Sie mit den Essenszeiten zufrieden?
<b>77 bb</b>	Bekommen Sie Ihrer Meinung nach jederzeit ausreichend zuzahlungsfrei zu trinken angeboten?
<b>78 bb</b>	Entsprechen die sozialen und kulturellen Angebote Ihren Interessen?
<b>79 bb</b>	Wird Ihnen die Teilnahme an Beschäftigungsangeboten ermöglicht?
<b>80 bb</b>	Werden Ihnen Aufenthaltsmöglichkeiten im Freien angeboten?
<b>81 bb</b>	Können Sie jederzeit Besuch empfangen?
<b>82 bb</b>	Erhalten Sie die zum Waschen abgegebene Wäsche zeitnah, vollständig und in einwandfreiem Zustand aus der Wäscherei zurück?