

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Autor	VII

I Pflege-Transparenzvereinbarung der ambulanten Pflege (PTVA)

Qualitätsbereich 1: Pflegerische Leistungen

1. Werden die individuellen Wünsche zur Körperpflege im Rahmen der vereinbarten Leistungserbringung berücksichtigt?	2
2. Werden die individuellen Wünsche zum Essen und Trinken im Rahmen der vereinbarten Leistungserbringung berücksichtigt?	2
3. Wurde die vereinbarte Leistung zur Flüssigkeitsversorgung nachvollziehbar durchgeführt?	3
4. Werden die individuellen Ressourcen und Risiken bei der Flüssigkeitsversorgung erfasst, wenn hierzu Leistungen vereinbart sind?	4
5. Wird der pflegebedürftige Mensch bzw. sein Angehöriger informiert bei erkennbaren Flüssigkeitsdefiziten?	5
6. Wurde die vereinbarte Leistung zur Nahrungsaufnahme nachvollziehbar durchgeführt?	5
7. Werden die individuellen Ressourcen und Risiken bei der Ernährung erfasst, wenn hierzu Leistungen vereinbart sind?	6
8. Wird der pflegebedürftige Mensch bzw. sein Angehöriger informiert bei erkennbaren Ernährungsdefiziten?	7
9. Werden individuelle Ressourcen und Risiken im Zusammenhang mit Ausscheidungen erfasst, wenn hierzu Leistungen vereinbart sind?	7
10. Wurde die vereinbarte Leistung zur Unterstützung bei Ausscheidungen/ Inkontinenzversorgung nachvollziehbar durchgeführt?	8
11. Wenn bei der Erbringung von vereinbarten Leistungen beim pflegebedürftigen Menschen für den Pflegedienst ein individuelles Dekubitusrisiko erkennbar ist, wird dieses dann erfasst?	8

12. Wird im Rahmen der vereinbarten Leistung Lagern eine gewebeschonende Lagerung zur Vermeidung von Druckgeschwüren vorgenommen?	9
13. Werden die individuellen Risiken hinsichtlich der Kontrakturen bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen berücksichtigt?	10
14. Werden die vereinbarten Leistungen zur Mobilität und deren Entwicklung nachvollziehbar durchgeführt?	11
15. Werden bei Menschen mit Demenz die biografischen und anderen Besonderheiten bei der Leistungserbringung beachtet?	12
16. Werden die Angehörigen über den Umgang mit demenzkranken Pflegebedürftigen im Rahmen der Leistungserbringung informiert?	13
17. Liegen bei freiheitseinschränkenden Maßnahmen die notwendigen Einwilligungen oder Genehmigungen vor?	13

Qualitätsbereich 2: Ärztlich verordnete pflegerische Leistungen

18. Basieren die pflegerischen Maßnahmen zur Behandlung der chronischen Wunden oder des Dekubitus auf dem aktuellen Stand des Wissens?	15
19. Entspricht die Medikamentengabe der ärztlichen Verordnung?	16
20. Wird die Blutdruckmessung entsprechend der ärztlichen Verordnung durchgeführt, ausgewertet und werden hieraus die erforderlichen Konsequenzen gezogen?	16
21. Werden bei beatmungspflichtigen Menschen Vorbeugemaßnahmen gegen Pilzinfektionen in der Mundschleimhaut, Entzündungen der Ohrspeicheldrüse und Lungenentzündung sachgerecht durchgeführt?	17
22. Wird die Blutzuckermessung entsprechend der ärztlichen Verordnung durchgeführt, ausgewertet und werden hieraus die erforderlichen Konsequenzen gezogen?	18
23. Wird die Injektion entsprechend der ärztlichen Verordnung nachvollziehbar durchgeführt, dokumentiert und bei Komplikationen der Arzt informiert?	19
24. Wird mit Kompressionsstrümpfen/-verbänden sachgerecht umgegangen?	19
25. Wird die Katheterisierung der Harnblase entsprechend der ärztlichen Verordnung nachvollziehbar durchgeführt, dokumentiert und bei Komplikationen der Arzt informiert?	20

26. Wird die Stomabehandlung entsprechend der ärztlichen Verordnung nachvollziehbar durchgeführt, dokumentiert und bei Komplikationen der Arzt informiert?	21
27. Ist bei behandlungspflegerischem Bedarf eine aktive Kommunikation mit dem Arzt nachvollziehbar?	22

Qualitätsbereich 3: Dienstleistung und Organisation

28. Ist aus der Pflegedokumentation ersichtlich, dass ein Erstgespräch geführt wurde?	24
29. Wird durch den Pflegedienst vor Vertragsbeginn ein Kostenvoranschlag über die voraussichtlich entstehenden Kosten erstellt?	24
30. Gibt es wirksame Regelungen innerhalb des Pflegedienstes, die die Einhaltung des Datenschutzes sicherstellen?	25
31. Gibt es schriftliche Verfahrensanweisungen zum Verhalten der Pflegekräfte in Notfällen bei pflegebedürftigen Menschen?	26
32. Werden die Mitarbeiter regelmäßig in Erster Hilfe und Notfallmaßnahmen geschult?	27
33. Gibt es eine schriftliche Regelung zum Umgang mit Beschwerden?	27
34. Gibt es einen Fortbildungsplan, der sicherstellt, dass alle in der Pflege tätigen Mitarbeiter in die Fortbildungen einbezogen werden?	28
35. Ist der Verantwortungsbereich/sind die Aufgaben für die leitende Pflegefachkraft geregelt?	28
36. Ist der Verantwortungsbereich / sind die Aufgaben für die Mitarbeiter in der Hauswirtschaft geregelt?	29
37. Wird die ständige Erreichbarkeit und Einsatzbereitschaft des Pflegedienstes im Hinblick auf die vereinbarten Leistungen sichergestellt?	29

Qualitätsbereich 4: Befragung der Kunden

38. Wurde mit Ihnen ein schriftlicher Pflegevertrag abgeschlossen?	31
39. Wurden Sie durch den Pflegedienst vor Leistungsbeginn darüber informiert, welche Kosten Sie voraussichtlich selbst übernehmen müssen?	31

40. Werden mit Ihnen die Zeiten der Pflegeeinsätze abgestimmt?	31
41. Fragen die Mitarbeiter des Pflegedienstes Sie, welche Kleidung Sie anziehen möchten?	32
42. Kommt ein überschaubarer Kreis von Mitarbeitern des Pflegedienstes zu Ihnen?	32
43. War der Pflegedienst bei Bedarf für Sie erreichbar und einsatzbereit?	32
44. Werden Sie von den Mitarbeitern des Pflegedienstes unterstützt / motiviert, sich teilweise oder ganz selber zu waschen?	33
45. Geben die Mitarbeiter Ihnen Tipps und Hinweise (Informationen) zur Pflege?	33
46. Hat sich nach einer Beschwerde etwas zum Positiven geändert?	33
47. Respektieren die Mitarbeiter des Pflegedienstes Ihre Privatsphäre?	33
48. Sind die Mitarbeiter höflich und freundlich?	34
49. Sind Sie mit den hauswirtschaftlichen Leistungen des Pflegedienstes zufrieden?	34

II Pflege-Transparenzvereinbarung der stationären Pflege (PTVS)

Qualitätsbereich 1: Pflege und medizinische Versorgung

1. Wird das individuelle Dekubitusrisiko erfasst?	36
2. Werden erforderliche Dekubitusprophylaxen durchgeführt?	36
3. Sind Ort und Zeitpunkt der Entstehung der chronischen Wunde/des Dekubitus dokumentiert?	37
4. Erfolgt eine differenzierte Dokumentation bei chronischen Wunden oder Dekubitus?	37
5. Basieren die Maßnahmen zum Behandeln der chronischen Wunden und Dekubitus auf dem aktuellen Stand des Wissens?	37
6. Werden die Nachweise zur Behandlung chronischer Wunden oder des Dekubitus (z. B. Wunddokumentation) ausgewertet, ggf. der Arzt informiert und die Maßnahmen angepasst?	38
7. Werden individuelle Ernährungsrisiken erfasst?	38

8. Werden bei Einschränkung der selbstständigen Nahrungsversorgung erforderlichen Maßnahmen bei Ernährungsrisiken durchgeführt?	39
9. Ist der Ernährungszustand angemessen im Rahmen der Einwirkungsmöglichkeiten der Stationären Pflegeeinrichtung?	39
10. Werden individuelle Risiken bei der Flüssigkeitsversorgung erfasst?	40
11. Werden erforderliche Maßnahmen bei Einschränkungen der selbstständigen Flüssigkeitsversorgung durchgeführt?	40
12. Ist die Flüssigkeitsversorgung angemessen im Rahmen der Einwirkungsmöglichkeit der Stationären Pflegeeinrichtungen?	40
13. Erfolgt eine systematische Schmerzeinschätzung?	40
14. Kooperiert die stationäre Pflegeeinrichtung bei Schmerzpatienten eng mit dem behandelnden Arzt?	41
15. Erhalten Bewohner mit chronischen Schmerzen die ärztlich verordneten Medikamente?	41
16. Werden bei Bewohnern mit Harninkontinenz bzw. mit einem Blasenkatheter individuelle Risiken und Ressourcen erfasst?	42
17. Werden bei Bewohnern mit Inkontinenz bzw. mit Blasenkatheter die erforderlichen Maßnahmen durchgeführt?	42
18. Wird das individuelle Sturzrisiko erfasst?	42
19. Werden bei Bewohnern mit erhöhtem Sturzrisiko erforderliche Prophylaxen gegen Stürze durchgeführt?	42
20. Wird die Notwendigkeit der freiheitseinschränkenden Maßnahmen regelmäßig überprüft?	43
21. Liegen bei freiheitseinschränkenden Maßnahmen Einwilligungen oder Genehmigungen vor?	43
22. Ist bei Bedarf eine aktive Kommunikation mit dem Arzt nachvollziehbar?	44
23. Entspricht die Durchführung der behandlungspflegerischen Maßnahmen den ärztlichen Anordnungen?	44
24. Entspricht die Medikamentenversorgung den ärztlichen Anordnungen?	44
25. Entspricht die Bedarfsmedikation der ärztlichen Anordnung?	45
26. Ist der Umgang mit Medikamenten sachgerecht?	45
27. Sind Kompressionsstrümpfe/-Verbände sachgerecht angelegt?	46

28. Wird bei Bewohnern mit Ernährungssonden der Geschmackssinn angeregt?	46
29. Ist die Körperpflege angemessen im Rahmen der Einwirkungsmöglichkeiten der stationären Pflegeeinrichtung?	46
30. Ist die Mund- und Zahnpflege angemessen im Rahmen der Einwirkungsmöglichkeiten der stationären Pflegeeinrichtung?	46
31. Wird die Pflege im Regelfall von denselben Pflegekräften durchgeführt?	47
32. Werden die Mitarbeiter in der Pflege und Betreuung regelmäßig in der Ersten Hilfe und Notfallmaßnahmen geschult?	47

Qualitätsbereich 2: Umgang mit demenzkranken Bewohnern

33. Wird bei Bewohnern mit Demenz die Biographie des Bewohners beachtet und bei der Pflege und Betreuung berücksichtigt?	48
34. Werden bei demenzkranken Bewohnern die Angehörigen und Bezugspersonen in die Pflegeplanung mit einbezogen?	48
35. Wird bei Bewohnern mit Demenz die Selbstbestimmung bei der Pflege und Sozialbetreuung berücksichtigt?	48
36. Wird das Wohlbefinden der Bewohner mit Demenz im Pflegealltag beobachtet und dokumentiert und werden daraus Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet?	49
37. Sind gesicherte Aufenthaltsmöglichkeiten im Freien vorhanden?	49
38. Können die Bewohner ihre Zimmer entsprechend ihrer Lebensgewohnheiten gestalten?	49
39. Wird mit individuellen Orientierungshilfen gearbeitet?	50
40. Werden Bewohner mit Demenz geeignete Freizeit-/ Beschäftigungsangebote gemacht?	50
41. Gibt es ein bedarfsgerechtes Speisenangebot für Bewohner mit Demenz?	50

Qualitätsbereich 3: Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung

42. Werden im Rahmen der sozialen Betreuung Gruppenangebote gemacht?	51
43. Werden im Rahmen der sozialen Betreuung Angebote für Bewohner gemacht, die nicht an Gruppenangeboten teilnehmen können?	51

44. Gibt es Aktivitäten zur Kontaktaufnahme/Kontaktpflege mit dem örtlichen Gemeinwesen?	51
45. Gibt es Maßnahmen zur Förderung der Kontaktpflege zu den Angehörigen?	51
46. Sind die Angebote der sozialen Betreuung auf die Bewohnergruppen und deren Bedürfnisse ausgerichtet?	52
47. Gibt es Hilfestellungen zur Eingewöhnung in die stationäre Pflegeeinrichtung?	52
48. Erfolgt eine regelhafte Überprüfung und ggf. Anpassung der Angebote zur Eingewöhnung durch die stationäre Pflegeeinrichtung?	52
49. Gibt es konzeptionelle Aussagen zur Sterbebegleitung?	53
50. Erfolgt eine nachweisliche Bearbeitung von Beschwerden?	53

Qualitätsbereich 4: Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene

51. Ist die Gestaltung der Bewohnerzimmer z. B. mit eigenen Möbeln, persönlichen Gegenständen und Erinnerungsstücken sowie die Entscheidung über ihre Platzierung möglich?	54
52. Wirken die Bewohner an der Gestaltung der Gemeinschaftsräume mit?	54
53. Ist der Gesamteindruck der stationären Pflegeeinrichtung im Hinblick auf Sauberkeit, Ordnung und Geruch gut?	54
54. Kann der Zeitpunkt des Essens im Rahmen bestimmter Zeitkorridore frei gewählt werden?	54
55. Wird bei Bedarf Diätkost angeboten?	55
56. Ist die Darbietung von Speisen und Getränken an den individuellen Fähigkeiten der Bewohner orientiert?	55
57. Wird der Speiseplan in gut lesbarer Form eines Wochenplans bekannt gegeben?	55
58. Orientieren die Portionsgrößen sich an den individuellen Wünschen der Bewohner?	55
59. Werden die Mahlzeiten in für die Bewohner angenehmen Räumlichkeiten und ruhiger Atmosphäre angeboten?	56

Qualitätsbereich 5: Befragung der Bewohner

60. Wird mit Ihnen der Zeitpunkt von Pflege- und Betreuungsmaßnahmen abgestimmt?	57
61. Entscheiden Sie, ob Ihre Zimmertür offen oder geschlossen gehalten wird?	57
62. Werden Sie von den Mitarbeitern motiviert, sich teilweise oder ganz selbst zu waschen?	57
63. Sorgen die Mitarbeiter dafür, dass Ihnen beim Waschen außer der Pflegekraft niemand zusehen kann?	58
64. Hat sich für Sie etwas zum Positiven geändert, wenn Sie sich beschwert haben?	58
65. Entspricht die Hausreinigung Ihren Erwartungen?	58
66. Können Sie beim Mittagessen zwischen verschiedenen Gerichten auswählen?	59
67. Sind die Mitarbeiter höflich und freundlich?	59
68. Nehmen sich die Mitarbeiter ausreichend Zeit für Sie?	59
69. Fragen die Mitarbeiter der stationären Pflegeeinrichtung Sie, welche Kleidung Sie anziehen möchten?	59
70. Schmeckt Ihnen das Essen?	60
71. Sind Sie mit den Essenszeiten zufrieden?	60
72. Bekommen Sie jederzeit ausreichend zuzahlungsfrei zu trinken angeboten?	60
73. Entsprechen die sozialen und kulturellen Angeboten Ihren Interessen?	61
74. Wird Ihnen die Teilnahme an für Sie interessanten Beschäftigungsangeboten ermöglicht?	61
75. Wird Ihnen die erforderliche Unterstützung gegeben, um sich im Freien aufhalten zu können?	61
76. Können Sie jederzeit Besuch empfangen, wann Sie wollen?	61
77. Erhalten Sie die zum Waschen abgegebene Wäsche zeitnah, vollständig und in einwandfreiem Zustand aus der Wäscherei zurück?	61
Quellenangaben	63