

Musterrahmenkonzept

Bearbeitungsversion | Stand: 12.02.2020



IMPRESSUM

Autor*innen

Henry Kieschnick, Helene Maqua
(Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.)

In Zusammenarbeit mit

Ingeborg Heinrich
(Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.)

Christian Bleck, Ina Conen, Harry Fuchs,
Stefanie Henke, Laura Schultz (Hochschule Düsseldorf)

Simone Leiber (Universität Duisburg-Essen)

ÜBERSICHT

0
Organisations
KULTUR

1
MITARBEITENDE

2
Organisations
STRUKTUR

3
RESSOURCEN

4
Umgang mit
WÜNSCHEN

5
SELBST
bestimmung

6
QUALITÄTS
sicherung

7
ZUFRIEDENHEITS
erhebung

8

STRUKTUR-KRITERIEN

Erläuterungen

1 Organisationskultur

- 1.1 Konzeptionelle Berücksichtigung von selbstbestimmter Teilhabe
- 1.2 Leitungsverantwortung im Arbeitsalltag

2 Arbeitskultur, Kompetenzen und Handlungsspielräume der Mitarbeitenden

- 2.1 Arbeitskultur
- 2.2 Kompetenzen
- 2.3 Aus-, Fort- und Weiterbildung
- 2.4 Handlungsspielräume innerhalb von Arbeitsprozessen

3 Organisationsstruktur

- 3.1 Einrichtungsstruktur, Räume, Technik und Materialien
- 3.2 Arbeitszeiten, Arbeitsabläufe, Schnittstellen
- 3.3 Besprechungs-/ Informationssystem
- 3.4 Mobilitätsunterstützung
- 3.5 Einsatz der Zusätzlichen Betreuungskräfte

4 Zusätzliche Ressourcen

- 4.1 Förderung der Teilhabemöglichkeiten der Bewohnerinnen
- 4.2 Beteiligung von Angehörigen, Betreuerinnen und Bevollmächtigten
- 4.3 Erschließung weiterer personeller Ressourcen
- 4.4 Erschließung weiterer finanzieller Ressourcen
- 4.5 Vernetzung mit dem Quartier

PROZESS-KRITERIEN

5 Umgang mit Wünschen

- 5.1 Wunschäußerung und -weckung
- 5.2 Wunscherfassung, -dokumentation u. -kommunikation
- 5.3 Bewohnerbeirat und formelle Mitbestimmung

6 Selbstbestimmung, Alltags- und Angebotsgestaltung

- 6.1 Praxis der Selbstbestimmung
- 6.2 Alltagsgestaltung
- 6.3 Mahlzeitenorganisation und -gestaltung
- 6.4 Angebotsplanung
- 6.5 Angebotsgestaltung

ERGEBNIS-KRITERIEN

7 Evaluation der Konzepte und Maßnahmen

8 Zufriedenheitserhebungen und Verbesserungsmanagement

HINWEISE ZUR NUTZUNG DES MUSTERRAHMENKONZEPTS

Ansatz und Ziele des Musterrahmenkonzeptes

Das vorliegende Musterrahmenkonzept (MRK) wurde im Rahmen des Projektes „Selbstbestimmt teilhaben in Altenpflegeeinrichtungen“ (STAP) entwickelt. Das Projekt wurde von Januar 2017 bis Dezember 2019 vom Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V. in Zusammenarbeit mit der Hochschule Düsseldorf durchgeführt und von der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW gefördert. Hintergründe, Ziele und Vorgehensweisen des Projektes sowie die Ergebnisse der qualitativen und quantitativen Untersuchungen sind im wissenschaftlichen Bericht von STAP beschrieben.

Basierend auf den empirischen Ergebnissen des Projektes STAP sind im MRK wesentliche Anforderungen bzw. Kriterien für die Umsetzung von selbstbestimmter Teilhabe in stationären Altenpflegeeinrichtungen zusammengefasst. Dabei erhebt das MRK keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Das MRK liegt in zwei Versionen vor:

- In der „**Leseversion**“ sind die Anforderungen an die Umsetzung von selbstbestimmter Teilhabe aufgeführt und um Erläuterungen sowie Beispiele ergänzt, die die Anforderungen näher erklären und Hinweise auf die konkrete Umsetzung der Anforderungen geben. Die „Leseversion“ bietet somit einen schnellen Überblick über die Inhalte des MRK.
- In der „**Bearbeitungsversion**“ besteht zusätzlich die Möglichkeit, den Ist-Zustand zu den einzelnen Anforderungen für die eigene Einrichtung einzuschätzen und auf einer Skala festzuhalten. Außerdem können – basierend auf der Ist-Einschätzung – Ideen bzw. Vorschläge für Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und in einer dafür vorgesehenen Spalte ggf. näher beschrieben werden. Die „Bearbeitungsversion“ kann also direkt als Instrument der Weiterentwicklung bezogen auf die selbstbestimmte Teilhabe und beispielsweise als Grundlage für die Erstellung priorisierter Maßnahmenpläne genutzt werden.

Wichtige zugrundeliegende Definitionen

In das MRK wurden Hinweise dazu, zu welchen relevanten Paragraphen im Wohn- und Teilhabegesetz NRW (WTG), in der WTG Durchführungsverordnung (WTG DVO) und zu welchen Prüfpunkten im Rahmenprüfkatalog des WTG es Bezüge zu Anforderungen im MRK gibt, bewusst nicht aufgenommen. Dies hat vor allem damit zu tun, dass sich die Nummerierung der Paragraphen und anderen Bezugspunkte durch Novellierungen der gesetzlichen Grundlagen ändern können. Es kann aber davon ausgegangen werden, dass sich alle derzeit geltenden gesetzlichen Anforderungen aus WTG und WTG DVO zur selbstbestimmten Teilhabe im MRK widerspiegeln.

Der Aufwand für die Bearbeitung des MRK kann generell unterschiedlich hoch ausfallen, beispielsweise je nachdem, in welchen Personen-Konstellationen und in welcher Intensität das MRK bearbeitet wird. In der Erprobungseinrichtung hat sich als sinnvoll herausgestellt, das MRK auf zwei Ebenen zu bearbeiten. Während die Ist-Einschätzung zunächst vorrangig durch die Leitungskräfte erfolgte, wurden ab der Entwicklung und Ableitung von Maßnahmen die Mitarbeitenden einbezogen. Aber auch dies kann – je nach Einrichtungsstruktur und -kultur – unterschiedlich gehandhabt werden.

Selbstbestimmte Teilhabe:

Im Projekt STAP wurde ein menschenrechtsbasiertes Verständnis von Teilhabe zu Grunde gelegt, wie es auch in der UN-Behindertenrechtskonvention zum Ausdruck kommt. Aufbauend auf dem Verständnis von „Partizipation“ wird Teilhabe als der gleichberechtigte Zugang zu und die Mitbestimmung über soziale Umweltbeziehungen nach den Wünschen einer Person zur persönlichen Daseinsentfaltung verstanden. Selbstbestimmung wird als untrennbar mit dem Grundsatz der Teilhabe in Verbindung stehendes Prinzip betrachtet, nach dem die Teilhabe gestaltet wird. Für das Verständnis von Teilhabe war im Projekt insbesondere das Normalitätsprinzip zentral, verstanden als Möglichkeit zur Gestaltung des Lebens nach den in der eigenen Biografie angelegten, gewohnten Normen und Routinen.

Wünsche:

Die individuellen Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner zur Teilhabe werden als Ausgangspunkt für eine Teilhabeförderung nach dem Prinzip der Selbstbestimmung betrachtet. Im Projekt STAP stand ausdrücklich ein weit gefasstes Verständnis des Wunschbegriffs im Focus. So werden darunter das selbstbestimmte Wollen ebenso wie die selbstbestimmten Bedürfnisse, Interessen und Gewohnheiten von Bewohnerinnen und Bewohnern verstanden. Aber auch die direkt und indirekt geäußerten Wunschvorstellungen von etwas, wie etwas sein sollte, gehören dazu. Allerdings bleibt die Wunschkategorie im Rahmen von STAP immer auf selbstbestimmte Teilhabe gerichtet, deren Förderung erst dann nach dem Prinzip der Selbstbestimmung funktioniert, wenn die so verstandenen Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner ermittelt werden.

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR 1

MITARBEITENDE 2

Organisations
STRUKTUR 3

RESSOURCEN 4

Umgang mit
WÜNSCHEN 5

SELBST
bestimmung 6

QUALITÄTS
sicherung 7

ZUFRIEDENHEITS
erhebung 8

Weitere Hinweise zu verwendeten Begriffen

Herausforderndes Verhalten:

Der Begriff „herausforderndes Verhalten“ wird im MRK so verstanden, dass er „Verhaltensweisen kennzeichnet, die die Umgebung herausfordern, die also auch bestimmte Anforderungen an das Verhalten der Pflegenden stellen“. Damit enthält der Begriff eine psychosoziale Perspektive, die von intrinsischen und extrinsischen Faktoren als Ursache des Verhaltens ausgeht, und es besteht die Auffassung, dass das Verhalten für diejenigen, die sich verhalten, immer einen Sinn hat. (Quelle: Bartholomeyczik, S., Halek, M. & Riesner, C. (2006): Rahmenempfehlungen zum Umgang mit herausforderndem Verhalten bei Menschen mit Demenz in der stationären Altenhilfe. Berlin: Bundesministerium für Gesundheit, S. 13 ff.)

Bewohnerbeirat:

Gemeint ist hier der Beirat der Nutzerinnen und Nutzer gemäß § 22 Wohn- und Teilhabegesetz NRW.

Genderhinweis

Im MRK wurde versucht, für Personenbezeichnungen geschlechtsneutrale Begriffe zu verwenden (z. B. „Mitarbeitende“). Wo dies nicht möglich war, wurde mit dem Blick auf eine bessere Lesbarkeit des Tabellentextes nur die weibliche Form verwendet (z.B. Bewohnerin, Betreuerin), wobei die männliche Form immer mit gemeint ist. Demgegenüber wurde für zusammengesetzte Begriffe die „männliche Form“ verwendet (z.B. bewohnerorientiert, Bewohnerbeirat, Mitarbeitergespräch).

Verwendete fachbezogene Abkürzungen

Einrichtungsleitung

EL	Einrichtungsleitung
PDL	Pflegedienstleitung
SDL	Sozialdienstleitung
HWL	Hauswirtschaftsleitung
LTeam	Leitungsteam
SD	Sozialer Dienst
ZBK	Zusätzliche Betreuungskraft/-kräfte
HW	Hauswirtschaft
HT	Haustechnik

Mit „SDL“ sind sowohl Leitungen des Sozialen Dienstes als auch Mitarbeitende des Sozialen Dienstes gemeint, die mit koordinierenden Aufgaben betraut sind, aber keine Leitungsfunktion haben. Entsprechendes gilt für die Abkürzung „HWL“. Mit „Zusätzlichen Betreuungskräften“ sind die Mitarbeitenden gemäß § 43b in Verbindung mit § 53c SGB XI gemeint.

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Erläuterungen zu den einzelnen Spalten des Musterrahmenkonzeptes

Spalte „Nr.“:

- Hier ist die laufende Nummerierung der Kapitel aufgeführt und sind die einzelnen fachlichen Anforderungen/ Kriterien innerhalb der Kapitel durchnummeriert.
- Außerdem finden sich in der „Bearbeitungsversion“ unter den laufenden Nummern farblich markierte Abkürzungen von Bezeichnungen für die Leitungskräfte (LTeam, EL, SDL etc.). Pro Kriterium ist damit markiert, welche Leitungskraft bzw. welche Leitungskräfte vorrangig die Bearbeitung des Kriteriums vornehmen sollte/n (z.B. das Einschätzen des Handlungsbedarfes und das Ableiten von Verbesserungsmaßnahmen). Diese Zuordnung stellt aber nur einen Vorschlag des STAP-Teams bzw. eine Orientierung dar und soll nicht bedeuten, dass die Inhalte dieser Kriterien ausschließlich für diese Bereiche von Bedeutung sind. Welche Personen welche Kriterien in welchen Konstellationen bearbeiten, entscheidet die Einrichtung selbst. Die farbliche Markierung soll eine schnelle Orientierung bei der Bearbeitung ermöglichen.

Spalte „Anforderung / Kriterium“:

- Hier sind die Anforderungen genannt, die bezogen auf die selbstbestimmte Teilhabe möglichst in stationären Pflegeeinrichtungen umgesetzt sein sollten. Sie sind daher als „Soll-Zustand“ formuliert.

Spalte „Erläuterungen und ausgewählte Beispiele“:

- Hier finden sich zum einen Erläuterungen, die die Anforderungen ggf. genauer erklären.
- Zum anderen sind Beispiele aufgeführt, die konkretere Teilanforderungen zum Kriterium beschreiben oder Möglichkeiten der praktischen Umsetzung anbieten. In die Beispiele sind teilweise „Gute-Praxis-Beispiele“ integriert (aber nicht besonders hervorgehoben), die in den am Projekt beteiligten Einrichtungen umgesetzt werden. Alle Beispiele stellen immer nur eine Auswahl an Möglichkeiten dar. Daher hat die Auflistung keinen Anspruch auf Vollständigkeit.
- In der „Bearbeitungsversion“ sind die „Erläuterungen und ausgewählten Beispiele“ nicht als Spalte sichtbar, sondern ein Fenster mit den Erläuterungen und Beispielen klappt auf, wenn die dazu gehörige Anforderung mit dem Mauszeiger „berührt“ wird. Das Feld kann durch Klicken auf das Hand-Symbol wieder geschlossen werden.

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR 1

MITARBEITENDE 2

Organisations
STRUKTUR 3

RESSOURCEN 4

Umgang mit
WÜNSCHEN 5

SELBST
bestimmung 6

QUALITÄTS
sicherung 7

ZUFRIEDENHEITS
erhebung 8

Erläuterungen zu den einzelnen Spalten des Musterrahmenkonzeptes

Spalte „Aktion“ (nur in der „Bearbeitungsversion“ vorhanden):

- Hier kann bzw. soll eingeschätzt werden, ob zu den einzelnen Anforderungen Handlungsbedarf besteht (Auswahlfeld „keiner“ anklicken, wenn kein Handlungsbedarf besteht) oder - wenn Handlungsbedarf besteht - ob dieser gering, mittel oder hoch zu bewerten ist (entsprechend anklicken).
- Durch nochmaliges Anklicken kann die Auswahl zurückgesetzt werden.
- Kein Handlungsbedarf besteht, wenn die Anforderung bereits erfüllt wird. Kein Handlungsbedarf ist eventuell auch dann gegeben, wenn zwar die Anforderung nicht erfüllt wird, aber (derzeit) keine Möglichkeit oder kein Wunsch der Verbesserung besteht (z.B. Raumausstattung ist nicht ideal, kann aber im Bestand nicht beeinflusst werden). Dies sollte dann in der Spalte „Anmerkungen“ festgehalten werden.
- Handlungsbedarf besteht in der Regel dann, wenn die entsprechende Anforderung (noch) nicht oder bisher nur teilweise erfüllt wird.
- Für die Einschätzung, ob geringer, mittlerer oder hoher Handlungsbedarf vorliegt, finden sich im MRK bewusst keine Vorgaben bzw. Anwendungshinweise, da die einzelnen Kriterien sehr unterschiedlich „gelagert“ sind. Beispielsweise kann hoher Handlungsbedarf bestehen, wenn das Kriterium unmittelbar relevant für die Bewohnerinnen und Bewohner ist. Die Einschätzung, inwieweit Handlungsbedarf zu einem Kriterium besteht, sollen die Bearbeitenden für ihre Einrichtung – im Sinne einer Selbsteinschätzung – in ihrem Ermessen und ggf. nach eigenen Bewertungsmaßstäben treffen.

Spalte „Anmerkungen“ (nur in der „Bearbeitungsversion“ vorhanden):

Diese Spalte kann und sollte vor allem genutzt werden, wenn zum jeweiligen Kriterium Handlungsbedarf besteht. Eingetragen werden können z.B.

- Erläuterungen zum Ist-Zustand in der Einrichtung (z.B. zu den noch nicht erfüllten Anteilen der Anforderung und den Gründen für die „Nicht-Erfüllung“),
- Ideen bzw. Vorschläge für Verbesserungsmaßnahmen (evtl. bereits mit Angaben zu Priorisierung, zeitlicher Perspektive der Umsetzung und Verantwortlichkeiten),
- eine Erläuterung, wenn „kein Handlungsbedarf“ angekreuzt wurde, aber die Anforderung derzeit nicht oder nur teilweise erfüllt wird.

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

STRUKTUR KRITERIEN

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
1	ORGANISATIONSKULTUR Eine wesentliche Rahmenbedingung für eine gelingende Teilhabe ist eine in der Einrichtung entwickelte Organisationskultur, die eine gemeinsame Orientierung der Mitarbeitenden an selbstbestimmter Teilhabe der Bewohnerinnen fördert. Sie bezieht sich auf Einrichtungsziele sowie Werte und Prinzipien bezogen auf selbstbestimmte Teilhabe, die von den Mitarbeitenden anerkannt und (idealerweise) umgesetzt werden. Die Entwicklung einer gemeinsamen, bereichsübergreifenden Organisationskultur wird insbesondere durch deren konzeptionelle Verankerung und Vermittlung durch die Leitungskräfte unterstützt. Zu beachten ist, dass die Vermittlung einer teilhabeförderlichen Organisationskultur mit einem andauernden Prozess verbunden ist, indem die Leitungskräfte immer wieder für das Thema der selbstbestimmten Teilhabe im Arbeitsalltag sensibilisieren und motivieren sowie Vorbild sind.		
1.1	Konzeptionelle Berücksichtigung von selbstbestimmter Teilhabe		
1.1.1 LTeam	Das Leitungsteam hat ein gemeinsames Verständnis über selbstbestimmte Teilhabe und hierfür relevante Werte und Prinzipien als Organisationsziel.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
1.1.2 LTeam	Der Grundsatz der Förderung selbstbestimmter Teilhabe und wesentliche Selbstbestimmungs- und Teilhabeziele sind im Leitbild verankert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
1.1.3 LTeam	Wesentliche Anforderungen zur Gewährleistung von Selbstbestimmung und Teilhabe der Bewohnerinnen sowie hierfür relevante Werte und Prinzipien sind konzeptionell verankert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
1.2	Leitungsverantwortung im Arbeitsalltag		
1.2.1 LTeam	Die Orientierung an selbstbestimmter Teilhabe in Bezug auf die Arbeit für die Bewohnerinnen wird von den Leitungskräften über gemeinsame organisationale Ziele, Werte und Prinzipien im Arbeitsalltag vermittelt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
1.2.2 LTeam	Die Mitarbeitenden erfahren von den Leitungskräften Anerkennung, wenn sie selbstbestimmungs- und teilhabeorientiert arbeiten.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
1.2.3 LTeam	Die Leitungskräfte sprechen Mitarbeitende an, wenn diese nicht nach den festgelegten Werten und Prinzipien handeln.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
2	ARBEITSKULTUR, KOMPETENZEN UND HANDLUNGSSPIELRÄUME DER MITARBEITENDEN Die Unterstützung und Verwirklichung selbstbestimmter Teilhabe findet im Alltag unmittelbar in der Wechselbeziehung zwischen Bewohnerinnen und Mitarbeitenden statt und ist daher auch von der individuell vorhandenen bzw. angeeigneten Arbeitskultur sowie den individuellen Kompetenzen der Mitarbeitenden abhängig. Zudem ist von Bedeutung, dass die Mitarbeitenden jeweils wissen, über welche Handlungsspielräume sie zur Förderung der selbstbestimmten Teilhabe verfügen. Daher sollten eine teilhabeorientierte Arbeitskultur, spezifische, für die Teilhabeförderung relevante Kompetenzen sowie das Wissen über Handlungsspielräume individuell bei den Mitarbeitenden gefördert werden, insbesondere auch über die Aus-, Fort- und Weiterbildung.		
2.1	Arbeitskultur		
2.1.1 LTeam	Die Mitarbeitenden haben eine professionelle und bewohnerorientierte Haltung zur Umsetzung selbstbestimmter Teilhabe in ihrer Arbeit entwickelt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
2.1.2 LTeam	Die Einstellung und das Verhalten von Mitarbeitenden bezogen auf Selbstbestimmung und Teilhabe werden regelmäßig reflektiert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
2.2	Kompetenzen		
2.2.1 LTeam	Die Mitarbeitenden verfügen über die zur Förderung selbstbestimmter Teilhabe erforderliche Fachkompetenz entsprechend ihrer Funktion und Qualifikation.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
2.2.2 LTeam	Die Mitarbeitenden verfügen über die zur Förderung selbstbestimmter Teilhabe erforderliche Methodenkompetenz entsprechend ihrer Funktion und Qualifikation.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
2.2.3 LTeam	Die Mitarbeitenden verfügen über die zur Förderung selbstbestimmter Teilhabe erforderliche Sozialkompetenz entsprechend ihrer Funktion und Qualifikation.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
2.2.4 LTeam	Die Mitarbeitenden verfügen über die zur Förderung selbstbestimmter Teilhabe erforderliche personale Kompetenz entsprechend ihrer Funktion und Qualifikation.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHENSELBST
bestimmungQUALITÄTS
sicherungZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
2.3	Aus-, Fort- und Weiterbildung		
2.3.1 LTeam	Alle Mitarbeitenden werden zu den für die Förderung selbstbestimmter Teilhabe relevanten Kompetenzen gefördert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
2.3.2 LTeam	Das Unterstützen der Entwicklung von Bewusstsein und Kompetenzen zur selbstbestimmten Teilhabe bei den Mitarbeitenden ist auf Nachhaltigkeit ausgelegt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
2.3.3 LTeam	Auszubildende und Studierende werden an relevanten Teilhabe-Prozessen beteiligt. Sie dürfen Verantwortung übernehmen, orientiert an ihrem jeweiligen Ausbildungsstand.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
2.4	Handlungsspielräume innerhalb von Arbeitsprozessen		
2.4.1 LTeam	Mit gesetzlichen Vorgaben bzw. Vorschriften und sonstigen Regelungen, die sich auf die Ausgestaltung der selbstbestimmten Teilhabe auswirken können, wird durch Führungskräfte <u>und</u> Mitarbeitende im Sinne einer teilhabeförderlichen Grundhaltung umgegangen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
2.4.2 LTeam	Die Führungskräfte legitimieren und unterstützen im Rahmen ihrer Möglichkeiten Handlungsspielräume innerhalb der Aufgaben- und Tätigkeitsbereiche der Mitarbeitenden, die für selbstbestimmte Teilhabe förderlich sind.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
3	ORGANISATIONSSTRUKTUR Für die Umsetzung einer bewohnerorientierten Teilhabe sind verschiedene organisatorische Rahmenbedingungen notwendig bzw. förderlich. Dies betrifft einerseits die finanzielle Grundlage für die Altenpflegeeinrichtung und grundsätzliche Strukturen (z.B. Teilhabe-relevante Räume und Technik). Andererseits ist die Gestaltung von Arbeitsprozessen, die Teilhabe unterstützen sowie eine gelingende Zusammenarbeit der einzelnen Fachbereiche wesentlich. Fördernde Voraussetzungen für die selbstbestimmte Teilhabe dauerhaft zu realisieren und weiterzuentwickeln, ist daher eine wichtige Aufgabe in den Einrichtungen.		
3.1	Einrichtungsstruktur, Räume, Technik und Materialien		
3.1.1 EL	Die EL informiert die Geschäftsführung/ den Träger, falls die eingeplanten bzw. einzuplanenden personellen Ressourcen und/oder finanziellen Mittel für die Sicherstellung der selbstbestimmten Teilhabe nicht ausreichend sind. Die EL kann den Bedarf fachlich fundiert begründen.	HANDLUNGSBEDARF ☐ keiner ☐ gering ☐ mittel ☐ hoch	
3.1.2 EL	Die Größe bzw. Organisationsform der Wohnbereiche/ Organisationseinheiten unterstützt die alltagsnahe Gestaltung des Lebens in der Einrichtung.	HANDLUNGSBEDARF ☐ keiner ☐ gering ☐ mittel ☐ hoch	
3.1.3 EL	Es existieren ausreichend viele Räume, die selbstbestimmte Aufenthalte ermöglichen.	HANDLUNGSBEDARF ☐ keiner ☐ gering ☐ mittel ☐ hoch	
3.1.4 EL SDL	Die Aufenthaltsbereiche sind so gestaltet, dass sie selbstbestimmten Aufenthalt und selbstbestimmte Beschäftigungen ermöglichen und fördern.	HANDLUNGSBEDARF ☐ keiner ☐ gering ☐ mittel ☐ hoch	
3.1.5 LTeam	Die Aufenthaltsbereiche werden vom Personal nicht zweckentfremdet genutzt.	HANDLUNGSBEDARF ☐ keiner ☐ gering ☐ mittel ☐ hoch	
3.1.6 EL SDL	Es sind Räume für selbstorganisierte Bewohnergruppen vorhanden bzw. vorhandene Räume können unkompliziert dafür genutzt werden.	HANDLUNGSBEDARF ☐ keiner ☐ gering ☐ mittel ☐ hoch	

ÜBERSICHT

0
Organisations
KULTUR

1
MITARBEITENDE

2
Organisations
STRUKTUR

3
RESSOURCEN

4
Umgang mit
WÜNSCHEN

5
SELBST
bestimmung

6
QUALITÄTS
sicherung

7
ZUFRIEDENHEITS
erhebung

8

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
3.1.7 EL	Es sind geeignete Räume für die einzelnen Gruppenangebote vorhanden. Die Räume sind insbesondere auch für Bewohnerinnen mit Bewegungseinschränkungen bzw. Mobilitätshilfsmitteln sowie für Bewohnerinnen mit Demenz geeignet.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.1.8 SDL	Für die Angebotsgestaltung sind ausreichend geeignete Materialien vorhanden.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.1.9 EL	Es sind die technischen Voraussetzungen dafür vorhanden, dass moderne Medien in den Bewohnerzimmern genutzt werden können.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.1.10 EL	Es besteht auch außerhalb der Bewohnerzimmer die Möglichkeit, dass die Bewohnerinnen in der Einrichtung moderne Medien nutzen können.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.2	Arbeitszeiten, Arbeitsabläufe, Schnittstellen		
3.2.1 SDL PDL	Die Arbeitszeiten von SD und ZBK sind an die Angebotsstruktur bzw. die notwendigen Betreuungsaufgaben angepasst und so organisiert, dass zu verschiedenen Tageszeiten und möglichst an allen Wochentagen Angebote der sozialen Betreuung stattfinden.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.2.2 PDL	Die Arbeitsabläufe der Pflegenden sind so gestaltet, dass Bewohnerinnen bei Bedarf auch abends, nachts bzw. am frühen Morgen Teilhabewünsche realisieren können.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
3.2.3 PDL SDL	Die Pflegemitarbeitenden sind darüber informiert, an welchen Beschäftigungsangeboten die Bewohnerinnen ihres Wohnbereichs/ ihrer Organisationseinheit teilnehmen und zu welchen Zeiten.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.2.4 PDL SDL	Die Abläufe von Pflege und SD/ZBK sind so aufeinander abgestimmt, dass die Bewohnerinnen zur geplanten Zeit an den Beschäftigungsangeboten teilnehmen und Dienstleistungen in Anspruch nehmen können.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.2.5 PDL	Die Pflegenden reagieren flexibel auf aktuelle Teilhabewünsche der Bewohnerinnen und nehmen dementsprechend eine Priorisierung ihrer Tätigkeiten/ Aufgaben vor.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.2.6 HWL	Die Arbeitsorganisation der Hauswirtschaft ist so gestaltet, dass auf besondere Wünsche der Bewohnerinnen bezüglich der Mahlzeiteinnahme eingegangen werden kann.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.2.7 LTeam	Die Mitarbeitenden sind ausreichend über die teilhaberelevanten Aufgaben und diesbezüglichen Arbeitsabläufe in anderen Fachbereichen informiert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.2.8 LTeam	Die verschiedenen Fachbereiche arbeiten zur Erfüllung von teilhaberelevanten Aufgaben zusammen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
3.3	Besprechungs-/ Informationssystem		
3.3.1 LTeam	Selbstbestimmte Teilhabe ist fester und regelmäßiger Bestandteil formeller und informeller Routinen des Austauschs zwischen den Leitungskräften.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.3.2 PDL SDL	Es findet ein regelmäßiger Austausch zwischen Pflege und SD (inkl. ZBK) zu teilhaberelevanten Aspekten statt. Insbesondere werden Teilhabe-Wünsche der Bewohnerinnen, die vom SD und den ZBK festgestellt werden, strukturiert und regelmäßig mit den Pflegenden kommuniziert und entsprechend dokumentiert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.3.3 SDL	Es findet ein regelmäßiger Austausch innerhalb des SD statt. Dabei erfolgt eine Weitergabe von Informationen zu den Bewohnerinnen als Voraussetzung für selbstbestimmte Teilhabe.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.4	Mobilitätsunterstützung		
3.4.1 SDL PDL HWL	Die Begleitung von Bewohnerinnen mit Hilfebedarf zu Angeboten und zurück ist bewohnerorientiert organisiert, sowohl in dem Wohnbereich/ der Organisationseinheit als auch außerhalb.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.4.2 SDL PDL	Die Begleitung von Bewohnerinnen außer Haus zu Arztpraxen, bei Behördengängen sowie zu anderen entsprechenden Dienstleistungen ist nach Möglichkeit organisiert bzw. sichergestellt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.4.3 EL SDL	Die Einrichtung informiert Bewohnerinnen, die selbstständig mobil sind, über besondere „externe Transportmöglichkeiten“. Sie unterstützt bei Bedarf Bewohnerinnen, wenn sie sich die Infrastruktur im Wohnumfeld nicht selbst erschließen können.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
3.5	Einsatz der Zusätzlichen Betreuungskräfte		
3.5.1 PDL SDL	Die ZBK werden unter ordnungsgemäßer Anwendung der Betreuungskräfte-richtlinie (BetrKrRL) als eine zentrale personelle Ressource für die Förderung von selbstbestimmter Teilhabe eingesetzt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.5.2 PDL SDL	Die Vorgesetztenregelung für die ZBK sichert die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und stellt vor allem folgende Vorgesetzten-Aufgaben sicher: - Erstellung und regelmäßige Evaluation des ZBK-Betreuungskonzepts und der Angebotsplanung - Fachliche Aufsicht über die und Kontrolle der ZBK (z. B. ZBK einarbeiten, fachlich anleiten, kontrollieren und fortbilden (lassen)). - Planung des Personaleinsatzes (basierend auf Betreuungskonzept und Angebotsplanung) - Regelung der Zusammenarbeit mit den anderen Fachbereichen	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.5.3 PDL SDL	Die gesetzlichen Grundlagen für den Einsatz der ZBK sind den Mitarbeitenden bekannt. Wenn notwendig, werden sie Bewohnerinnen, Angehörigen oder anderen von den Bewohnerinnen benannten Personen erläutert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
3.5.4 PDL SDL	Die ZBK sind ausreichend hinsichtlich der Anforderungen an die selbstbestimmte Teilhabe qualifiziert, um alle ihre Aufgaben erfüllen und Angebote fachlich fundiert durchführen zu können.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

0

Organisations
KULTUR

1

MITARBEITENDE

2

Organisations
STRUKTUR

3

RESSOURCEN

4

Umgang mit
WÜNSCHEN

5

SELBST
bestimmung

6

QUALITÄTS
sicherung

7

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

8

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
4	ZUSÄTZLICHE RESSOURCEN Für eine Teilhabeförderung bedarf es spezifischer Ressourcen in der Einrichtung, die es zu identifizieren, beschaffen und nutzen gilt. Ressourcen beziehen sich hier auf förderliche Rahmenbedingungen, die zusätzlich zur „regulären“ Organisationsstruktur Zugänge für die Teilhabe der Bewohnerinnen eröffnen und die Prozesse der Teilhabeförderung innerhalb und außerhalb der Einrichtung unterstützen bzw. ermöglichen. Dies betrifft etwa die Vermittlung individueller finanzieller Unterstützung, externer Leistungen oder Hilfsmittel sowie die Beteiligung ihrer Angehörigen, Betreuerinnen und Bevollmächtigten. Die Erschließung zusätzlicher personeller und finanzieller Ressourcen ist förderlich, um regulär vorhandene Strukturen (und Mittel) in der Einrichtung für die Teilhabeförderung erweitern zu können. Darüber hinaus kann eine spezifisch genutzte Öffnung der Einrichtung für das und zum Quartier bzw. Wohnumfeld die Teilhabe der Bewohnerinnen innerhalb und außerhalb der Einrichtung unterstützen.		
4.1	Förderung der Teilhabemöglichkeiten der Bewohnerinnen		
4.1.1 EL PDL SDL	Die Bewohnerinnen, Angehörigen/ Bezugspersonen bzw. Betreuerinnen/ Bevollmächtigten werden auf Wunsch beraten und bei Bedarf unterstützt bezüglich - zusätzlicher finanzieller Möglichkeiten der Teilhabeförderung und behördlicher Angelegenheiten, - der Erschließung externer Leistungen und Beantragung von Hilfsmitteln.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.1.2 EL SDL	In der Einrichtung wird auf Angebote anderer Anbieter von Freizeitaktivitäten hingewiesen bzw. die Teilnahme daran gefördert und unterstützt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.2	Beteiligung von Angehörigen, Betreuerinnen und Bevollmächtigten		
4.2.1 SDL PDL	Die Informationen bzw. Forderungen von Angehörigen bezüglich der Teilhabe-Wünsche ihrer zugehörigen Bewohnerin werden ermittelt und professionell bewertet. Die Angehörigen erhalten eine Rückmeldung.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.2.2 SDL	Die Angehörigen werden motiviert und dabei gefördert, sich bei der Gestaltung von Angeboten und Veranstaltungen (auch mit eigenen Fähigkeiten und Kompetenzen) einzubringen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.2.3 SDL	Die Angehörigen werden motiviert, an Beschäftigungsangeboten (passiv) teilzunehmen, wenn die zugehörige Bewohnerin dies wünscht.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
4.2.4 SDL	Die Angehörigen werden bei Bedarf motiviert und ggf. dabei unterstützt, mit ihrer zugehörigen Bewohnerin etwas zu unternehmen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.2.5 EL PDL	Die Angehörigen können bei besonderen Anlässen bzw. in besonderen Situationen in der Einrichtung übernachten.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.2.6 EL SDL PDL	Die Betreuerinnen/ Bevollmächtigten werden bei Bedarf dazu angehalten, ihre Aufgaben bezüglich der selbstbestimmten Teilhabe ihrer zugehörigen Bewohnerin im Sinne der Bewohnerin wahrzunehmen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.2.7 EL	Die Angehörigen und Betreuerinnen/ Bevollmächtigten werden regelmäßig und ggf. anlassbezogen über das Leben in der Einrichtung und neue Entwicklungen informiert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.3	Erschließung weiterer personeller Ressourcen (Ehrenamtlich Helfende, Praktikantinnen etc.)		
4.3.1 EL SDL	Die Einrichtung wirbt dauerhaft bzw. regelmäßig ehrenamtlich Helfende und weitere zusätzliche Kräfte an und setzt diese zur Unterstützung der Teilhabeförderung ein.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.3.2 SDL	Die ehrenamtlich Helfenden und zusätzlichen Kräfte werden in die Angebotsstruktur eingebunden und bezüglich der an sie übertragenen Aufgaben begleitet.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.3.3 SDL	Die ehrenamtlich Helfenden und zusätzlichen Kräfte werden auf ihren konkreten Einsatz vorbereitet bzw. es werden bei neuen Angeboten wichtige Fragen von Methodik und Kommunikation im Vorfeld geklärt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.3.4 EL PDL SDL	Die Einrichtung arbeitet mit einem ambulanten Hospizdienst o. ä. Dienstleister zusammen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
4.3.5 SDL	Die betreffende Bewohnerin bestimmt über den Einsatz von zusätzlich Helfenden mit und wird über den bevorstehenden Besuch des Helfenden informiert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.4	Erschließung weiterer finanzieller Ressourcen		
4.4.1 EL	Die Einrichtung erschließt sich dauerhaft bzw. regelmäßig zusätzliche finanzielle Mittel für die Umsetzung der selbstbestimmten Teilhabe.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.5	Vernetzung mit dem Quartier		
4.5.1 SDL PDL	Die Einrichtung motiviert Bewohnerinnen und ggf. Angehörige, Teilhabeangebote in der näheren Umgebung der Einrichtung zu nutzen und informiert sie über Möglichkeiten dazu.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.5.2 SDL PDL	Die Einrichtung unterstützt Bewohnerinnen und ggf. Angehörige dabei, Teilhabemöglichkeiten in der Umgebung der Einrichtung zu nutzen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.5.3 EL	Die Einrichtung beteiligt sich an Gremien im Quartier und vertritt dabei die Interessen der Bewohnerinnen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.5.4 EL	Die Einrichtung ist mit dem Quartier vernetzt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
4.5.5 EL SDL	Die Einrichtung öffnet eigene Angebote oder Veranstaltungen für andere Bürgerinnen des Quartiers.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

PROZESS KRITERIEN

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
5	UMGANG MIT WÜNSCHEN Die individuellen Wünsche der Bewohnerinnen zur Teilhabe sind der Ausgangspunkt für den Prozess der Teilhabeförderung. In einem weit gefassten Verständnis des Wunschbegriffs werden darunter – auf Teilhabe gerichtet – sowohl das selbstbestimmte Wollen und die selbstbestimmten Bedürfnisse, Interessen und Gewohnheiten der Bewohnerinnen verstanden als auch die direkt und indirekt geäußerten Wunschvorstellungen von etwas, wie etwas sein sollte. Da eine Teilhabeförderung erst dann nach dem Prinzip der Selbstbestimmung funktioniert, wenn hierfür die Teilhabewünsche der Bewohnerinnen berücksichtigt werden, sind die Förderung der Wunschäußerung und die Erfassung der Wünsche die ersten Schritte im Prozess der Teilhabeförderung. Eine sensible Unterstützung der Wunschäußerung bzw. eine Weckung von Wünschen kann bei Bewohnerinnen förderlich sein, die von sich aus keine Wünsche äußern (können). Es gilt, die eruierten Wünsche grundsätzlich zu erfassen, zu dokumentieren und unter den Mitarbeitenden zu kommunizieren. Außerdem kommt dem Bewohnerbeirat als wichtiges Selbstvertretungsorgan der Bewohnerinnen eine wesentliche Bedeutung bei der Äußerung, Erfassung und adäquaten Berücksichtigung von Wünschen zu teilhabeorientierten Angeboten und Leistungen der Einrichtung zu. Grundlegend ist der Umgang mit Wünschen als ein andauernder und offener Prozess zu verstehen, in dem die Mitarbeitenden stets Veränderungen und die Aktualität von Wünschen der Bewohnerinnen zur Teilhabe berücksichtigen.		
5.1	Wunschäußerung und -weckung		
5.1.1 PDL SDL	Die Äußerung von teilhaberelevanten Wünschen wird bei allen Bewohnerinnen bereits in der Orientierungsphase gefördert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
5.1.2 PDL SDL	Bei Bewohnerinnen, die von sich aus keine bzw. wenige teilhaberelevante Wünsche äußern, wird versucht, die Bewohnerinnen zur Wunschäußerung zu motivieren.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
5.1.3 PDL SDL	Bei Bewohnerinnen mit starken Einschränkungen in der Kommunikation wird versucht, die teilhaberelevanten Wünsche bzw. Befindlichkeiten der Bewohnerinnen zu deuten.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
5.2	Wunscherfassung, -dokumentation u. -kommunikation		
5.2.1 PDL SDL	Es werden geeignete Instrumente und Methoden eingesetzt, um teilhaberelevante Bewohnerwünsche zu erfragen bzw. zu erfassen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
5.2.2 PDL SDL	Von Bewohnerinnen geäußerte teilhaberelevante Wünsche werden grundsätzlich dokumentiert und kommuniziert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
5.2.3 PDL SDL PDL SDL	Das Ermitteln und Dokumentieren von teilhaberelevanten Bewohnerwünschen erfolgt nicht nur kurz nach dem Einzug, sondern sowohl anlassbezogen als auch strukturiert im Verlauf des Bewohneraufenthaltes in der Einrichtung. Dabei wird berücksichtigt, dass sich Interessen und Erwartungen gegenüber der Zeit vor oder kurz nach dem Einzug ändern können.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
5.2.4 PDL SDL	Im Dokumentationssystem sind geeignete Möglichkeiten vorhanden, teilhaberelevante Informationen einzutragen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
5.2.5 PDL SDL HWL	An der Erfassung, Dokumentation und Kommunikation der Teilhabewünsche der Bewohnerinnen sind alle relevanten Berufsgruppen beteiligt, unter Beachtung, dass die zuständige Pflegefachkraft die Gesamtverantwortung für die Steuerung des Pflegeprozesses trägt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
5.2.6 SDL	Die Bewohnerinnen bestimmen über das Beschäftigungsangebot und über besondere Veranstaltungen mit.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
5.2.7 PDL SDL	Es wird behutsam versucht, rechtzeitig Wünsche der Bewohnerinnen bezüglich des Lebensendes zu ermitteln.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
5.3	Bewohnerbeirat und formelle Mitbestimmung		
5.3.1 EL	Der Status des Bewohnerbeirats als Selbstvertretungsorgan ist gewährleistet.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
5.3.2 EL SDL	Der Bewohnerbeirat wird in die Planung teilhaberelevanter Angebote und Leistungen einbezogen.	HANDLUNGSBEDARF 	
5.3.3 EL	Die Bewohnerinnen können ihre teilhaberelevanten Anliegen und Wünsche auch über den Bewohnerbeirat kommunizieren und gegenüber der Einrichtung vertreten lassen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
5.3.4 EL	Die Einrichtung unterstützt den Bewohnerbeirat beim Erwerb von relevanten Kompetenzen und aktuellem Wissen und beim Erfahrungsaustausch mit anderen Interessierten.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
6	SELBSTBESTIMMUNG, ALLTAGS- UND ANGEBOTSGESTALTUNG Die Verwirklichung der Teilhabe von Bewohnerinnen in Altenpflegeeinrichtungen erfolgt – auf Basis der individuellen Wünsche zur Teilhabe – in der Gestaltung des Alltags sowie der Einzel- und Gruppenangebote innerhalb und außerhalb der Einrichtung. In den relevanten Prozessen sind die Prinzipien der Selbstbestimmung und Normalität leitend, um die Teilhabe individuell nach den aktuellen Wünschen der Bewohnerinnen sowie nach ihren biografisch gewohnten Normen und Routinen zu unterstützen. Alltags- und Angebotsgestaltung bezieht sich hier auf alle Situationen und Prozesse der Versorgung, Betreuung sowie Begleitung der Bewohnerinnen in Altenpflegeeinrichtungen, in denen Teilhabeförderung unmittelbar stattfindet oder in denen mittelbar dazu beigetragen wird. Daher gehören etwa Situationen und Prozesse der Pflege und Mahlzeitenorganisation ebenso dazu wie jene der sozialen Betreuung. Dass die Bewohnerinnen in ihrer selbstbestimmten Teilhabe bei der Alltags- und Angebotsgestaltung innerhalb und außerhalb der Einrichtung durch Mitarbeitende begleitet und unterstützt werden, ist nicht als besondere Dienstleistung, sondern als reguläre Aufgabe einer Altenpflegeeinrichtung und als Rechtsanspruch der Bewohnerinnen zu verstehen.		
6.1	Praxis der Selbstbestimmung		
6.1.1 LTeam	Die Mitarbeitenden gehen so mit dem Spannungsfeld zwischen Teilhabewunsch bzw. -realisierung der Bewohnerin und dem Sicherheitsbedürfnis des Personals um, dass eine möglichst uneingeschränkte selbstbestimmte Teilhabe für die Bewohnerin möglich ist.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.1.2 LTeam	Mit widerstreitenden Wertvorstellungen von Bewohnerinnen und ihren Mitbewohnerinnen bzw. dem Personal wird professionell umgegangen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.1.3 PDL SDL	Die Privatsphäre der Bewohnerinnen wird gewahrt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.1.4 PDL	Die Intimsphäre der Bewohnerinnen wird gewahrt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.1.5 PDL SDL	Bei allen Maßnahmen der Pflege und Betreuung werden die Ressourcen und Wünsche der Bewohnerinnen berücksichtigt und wird eine möglichst hohe Selbstständigkeit und Selbsttätigkeit gefördert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
6.1.6 PDL SDL	Im Rahmen des Pflegeprozesses wird die Maßnahmenplanung für die Pflege und Betreuung mit der Bewohnerin bzw. der Betreuerin/ Bevollmächtigten besprochen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.1.7 SDL PDL	Die Bewohnerinnen können selbst entscheiden, ob sie an einem Angebot teilnehmen bzw. eine Dienstleistung (z. B. Friseurbesuch, Fußpflege) in Anspruch nehmen möchten oder nicht.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.1.8 PDL SDL	Die Bewohnerinnen können über ihnen wichtige Aspekte ihres Alltags selbst entscheiden.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.1.9 PDL SDL	Auch bei Bewohnerinnen mit starken Einschränkungen in der Selbstbestimmungsmöglichkeit bzw. in der Kommunikation dieser Möglichkeiten wird versucht, eine möglichst hohe Selbstbestimmung zu gewährleisten.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.1.10 EL SDL	Die Nutzung von Fotos und Videos, die bei Angeboten sowie Festen und Feiern etc. gemacht werden, ist datenschutzkonform geregelt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.1.11 EL SDL	Die Bewohnerinnen können soweit wie möglich selbstbestimmt und selbstständig über die finanziellen Mittel zur Wahrnehmung ihrer Teilhabe verfügen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.1.12 EL	Die Bewohnerinnen können bei Einzug eigene Möbel (im Rahmen der räumlichen Gegebenheiten) und Utensilien mitbringen und nutzen sowie ihr Zimmer selbst gestalten.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.1.13 PDL SDL	Die Wünsche der Bewohnerinnen hinsichtlich des Lebensendes werden beachtet. Die Bewohnerinnen werden am Lebensende bewohnerorientiert und professionell begleitet. Gleiches gilt für die Begleitung von Hinterbliebenen nach dem Tod von Bewohnerinnen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
6.2	Alltagsgestaltung		
6.2.1 LTeam	Die Versorgung und Betreuung orientiert sich so weit wie möglich am Normalitätsprinzip. Normalitätsprinzip meint hier, dass die Bewohnerinnen möglichst an die Gewohnheiten und Routinen aus ihrem Leben vor dem Einzug anknüpfen können. Bei Bewohnerinnen mit Demenz wird ein angepasster Begriff von Normalität zugrunde gelegt, der sich insbesondere an ihrer situativ erkennbaren bzw. vermuteten Lebenswelt orientiert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.2.2 PDL SDL	Neuen Bewohnerinnen wird bei Bedarf geholfen, sich in der Einrichtung zu orientieren und Kontakte zu knüpfen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.2.3 SDL HWL PDL	Bewohnerinnen können auf Wunsch Alltagsverrichtungen selbstständig/ allein oder in der Gruppe durchführen. Bei Bedarf werden sie dabei unterstützt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.2.4 PDL SDL	Auch Bewohnerinnen mit sehr ausgeprägten Mobilitäts Einschränkungen können soweit wie möglich am Alltagsleben in der Einrichtung teilhaben.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.2.5 SDL PDL	Bei Bewohnerinnen, die keine Möglichkeit mehr haben, am Alltagsleben außerhalb ihres Zimmers teilzuhaben, wird der Tagesablauf im Bewohnerzimmer bedarfs- und bedürfnisgerecht gestaltet.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.2.6 EL PDL SDL	Auch kognitiv eingeschränkten Bewohnerinnen wird ermöglicht, sich relativ frei im Haus und im Freien oder gesicherten Außenbereich zu bewegen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.2.7 PDL SDL	Bewohnerinnen mit Seh- und/oder Hörproblemen werden ihrem Bedarf entsprechend in ihrer Kommunikation unterstützt (als Voraussetzung für Teilhabe).	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
6.2.8 PDL SDL	Es gibt eine Möglichkeit, mit nicht deutsch-muttersprachigen Bewohnerinnen in deren Muttersprache zu kommunizieren, falls dies erforderlich ist.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.2.9 EL SDL	Bewohnerinnen können in der Einrichtung ein paar Dinge des täglichen Bedarfs kaufen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.2.10 PDL SDL	Der Einsatz von Medien wie Radio und Fernseher in den Gemeinschaftsbereichen/-räumen erfolgt unter Berücksichtigung der Wünsche und Einschränkungen der Bewohnerinnen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.2.11 SDL PDL	Die Bewohnerinnen werden auf Wunsch / bei Bedarf in der Kommunikation mit der „Außenwelt“ über technische Hilfsmittel wie Telefon, Internettelefonie etc. unterstützt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.2.12 PDL SDL	Die Bewohnerinnen werden darin unterstützt, möglichst selbst mit Angehörigen, Vertrauenspersonen, externen Dienstleistern etc. Kontakt zu halten und Aktivitäten außerhalb der Einrichtung wahrzunehmen bzw. sie erhalten bei Bedarf dabei Hilfe.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.2.13 EL HWL SDL	Auf Wunsch wird Bewohnerinnen nach Möglichkeit dabei geholfen, in der Einrichtung private Feiern auszurichten.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.2.14 EL SDL	Gläubige Bewohnerinnen können ihren Glauben in der Einrichtung leben (soweit sie dies wünschen).	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.2.15 SDL PDL	Zu Bewohnerinnen, die sich längere Zeit im Krankenhaus befinden, wird Kontakt gehalten.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
6.3	Mahlzeitenorganisation und -gestaltung		
6.3.1 PDL HWL	Die Bewohnerinnen können den Ort der Mahlzeiten-einnahme selbst wählen. Bei Bewohnerinnen, die dazu nicht mehr in der Lage sind, werden die bekannten bzw. vermuteten Wünsche berücksichtigt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.3.2 HWL PDL	Die Essenszeiten sind bewohnerorientiert geregelt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.3.3 PDL HWL	Die Ernährungswünsche der Bewohnerinnen einschließlich der Vorlieben und Abneigungen bezogen auf Speisen und Getränke werden regelmäßig ermittelt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.3.4 HWL PDL SDL	Bei der Organisation von Mahlzeiten wird auf die besonderen Wünsche, Bedürfnisse und Voraussetzungen der Bewohnerinnen eingegangen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.3.5 HWL PDL	Es sind (besondere) Möglichkeiten vorhanden, die Mahlzeitenversorgung individuell und teilhabeorientiert zu gestalten, unter Einbeziehung der Bewohnerinnen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.3.6 HWL PDL SDL	Die Situation während und kurz nach den Mahlzeiten ist bewohnerorientiert organisiert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.4	Angebotsplanung		
6.4.1 SDL	Es gibt eine Vielfalt an (Gruppen- und Einzel-)Angeboten. Die Angebotspalette orientiert sich insbesondere auch an den Interessen und Neigungen der Bewohnerinnen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
6.4.2 SDL	Die (Gruppen- und Einzel-) Angebote sind auch für Bewohnerinnen mit physischen und psychischen Einschränkungen geeignet, insbesondere für Bewohnerinnen a. mit unterschiedlich starken kognitiven Einschränkungen und Einschränkungen in der Konzentrationsfähigkeit b. mit Kommunikationseinschränkungen (z. B. mit Sprach-, Sprech-, Verständnisstörungen), c. mit Einschränkungen in der Sinneswahrnehmung (z. B. im Sehen, Hören, Tastsinn), d. mit unterschiedlich starken Einschränkungen in der Mobilität (z. B. mit Rollator, Rollstuhl, Pflege-/Geriatrierollstuhl etc.), e. die nicht in große Gruppen integriert werden können (oder wollen).	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.4.3 SDL	Die (Gruppen- und Einzel-) Angebote sind auf die Tageszeiten und Wochentage verteilt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.4.4 SDL	Die Aufteilung des Gesamtangebots auf die einzelnen Gruppen- und Einzelangebote sowie auf die einzelnen Wohnbereiche/ Organisationseinheiten ist bedarfsorientiert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.4.5 SDL	Bei Gruppenangeboten orientiert sich die Größe der Gruppe an dem Inhalt des Angebots, der Zielgruppe, den Einschränkungen der Bewohnerinnen etc.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.4.6 SDL	Es finden ausreichend Angebote außerhalb der Einrichtung bzw. im Freien statt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.4.7 SDL EL PDL	Die Planung von Ausflügen für die Bewohnerinnen orientiert sich an den Wünschen und Bedarfen der Bewohnerinnen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
6.4.8 SDL	Die Einzelbetreuung ist den Wünschen und Bedarfen der Bewohnerinnen entsprechend organisiert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.4.9 SDL	Die Bewohnerinnen werden unterstützt, wenn sie sich selbst beschäftigen wollen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.5	Angebotsgestaltung		
6.5.1 SDL PDL	Die Bewohnerinnen werden ausreichend über die geplanten Angebote informiert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.5.2 SDL	Mit der Ablehnung oder dem Beenden des Angebots durch die Bewohnerin wird vom Personal angemessen umgegangen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.5.3 SDL	Die für die einzelnen Angebote gewählten Inhalte, Methoden und Materialien sind für die Bewohnerinnen geeignet, für die das Angebot durchgeführt wird.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.5.4 SDL PDL	Neue Medien werden bedürfnis- und bedarfsgerecht in der Angebotsgestaltung eingesetzt, wenn sie teilhabefördernd wirken.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.5.5 SDL	Bei der Durchführung von Gruppen- und Einzelangeboten werden der derzeitige Zustand, das aktuelle Befinden der Bewohnerinnen sowie Wünsche und die aktuelle Situation berücksichtigt.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
6.5.6 SDL	Mit Bewohnerinnen, die bei Angeboten herausforderndes Verhalten zeigen, wird professionell umgegangen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

ERGEBNIS KRITERIEN

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
7	EVALUATION DER KONZEPTE UND MAßNAHMEN Damit Teilhabe-förderliche Rahmenbedingungen und Prozesse dauerhaft gesichert und weiterentwickelt werden können, ist eine regelmäßige Evaluation der relevanten Strukturen und Prozesse erforderlich. Dies bezieht sich sowohl auf die Überprüfung und eventuell notwendige Anpassung von Teilhabe-relevanten QM-Dokumenten, in denen die Strukturen und Prozesse hinterlegt sind, als auch auf die Reflexion wichtiger Prozesse selbst, wie den Umgang mit Teilhabe-Wünschen der Bewohnerinnen und die Angebotsplanung und -durchführung.		
7.1 LTeam	Die QM-Dokumente, die sich auf selbstbestimmte Teilhabe beziehen, werden regelmäßig evaluiert und bei Bedarf angepasst.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
7.2 LTeam	In die Bearbeitung und Evaluation des Themas „selbstbestimmte Teilhabe“ sind alle relevanten Berufsgruppen eingebunden.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
7.3 PDL SDL	Die Weckung, Erfassung, Dokumentation und Kommunikation von teilhaberelevanten Wünschen werden regelmäßig evaluiert, einschließlich der angewendeten Methoden.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
7.4 SDL	Die regulären Teilhabe-Angebote werden regelmäßig evaluiert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
7.5 LTeam	Spezielle Angebote werden im Nachhinein reflektiert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung

Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen
8	ZUFRIEDENHEITSERHEBUNGEN UND VERBESSERUNGSMANAGEMENT Eine wichtige Aufgabe im Qualitätsmanagement ist es, nicht nur die Strukturen und Prozesse regelmäßig und dauerhaft einer Prüfung und Weiterentwicklung zu unterziehen, sondern auch die Ergebnisse der relevanten Prozesse zu hinterfragen und zu analysieren. Wesentliche Elemente dabei sind Zufriedenheitserhebungen und das Verbesserungsmanagement in Altenpflegeeinrichtungen. Beide Elemente werden in den Einrichtungen bereits regelhaft angewendet bzw. sollten angewendet werden. Sie sollten in jedem Fall auch die Ergebnis-Reflexion der Umsetzung von selbstbestimmter Teilhabe einbeziehen.		
8.1 EL	Bewohnerinnen und Angehörige können Beschwerden, Lob, Verbesserungsvorschläge, Anregungen etc. zu teilhaberelevanten Aspekten in geeigneter Weise der Einrichtung zur Kenntnis bringen.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
8.2 LTeam	Bewohnerinnen und Angehörige haben die Möglichkeit, gegenüber Leitungskräften ein teilhaberelevantes Anliegen zu äußern.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
8.3 EL	Bewohnerinnen und Gäste haben am Empfang und in der Verwaltung zu den üblichen Zeiten die Möglichkeit, ein teilhaberelevantes Anliegen zu äußern.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
8.4 LTeam	Die Zufriedenheit der Bewohnerinnen wird regelmäßig ermittelt (über das reguläre Verbesserungsmanagement hinaus). Die Zufriedenheitsermittlung umfasst auch teilhaberelevante Aspekte.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	
8.5 LTeam	Auf Beschwerden und Anregungen von Bewohnerinnen und Angehörigen sowie relevante Ergebnisse von Zufriedenheits-Ermittlungen wird professionell reagiert.	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch	

ÜBERSICHT

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE

Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN

Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

ZUFRIEDENHEITS
erhebung