

Die acht Artikel der Charta für die Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

Artikel 1: Selbstbestimmung und Hilfe zur Selbsthilfe

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Hilfe zur Selbsthilfe und auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbständiges Leben führen zu können.

Artikel 2: Körperliche und seelische Unversehrtheit, Freiheit und Sicherheit

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, vor Gefahren für Leib und Seele geschützt zu werden.

Artikel 3: Privatheit

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wahrung und Schutz seiner Privat- und Intimsphäre.

Artikel 4: Pflege, Betreuung und Behandlung

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.

Artikel 5: Information, Beratung und Aufklärung

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf umfassende Informationen über Möglichkeiten und Angebote der Beratung, der Hilfe und Pflege sowie der Behandlung.

Artikel 6: Kommunikation, Wertschätzung und Teilhabe an der Gesellschaft

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Artikel 7: Religion, Kultur und Weltanschauung

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, seiner Kultur und Weltanschauung entsprechend zu leben und seine Religion auszuüben.

Artikel 8: Palliative Begleitung, Sterben und Tod

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht, in Würde zu sterben.



Wir unterstützen –

damit Sie ein selbstbestimmtes Leben führen können

Wir beraten –

damit Sie gut informiert Entscheidungen treffen können

Wir pflegen –

damit der Alltag auch bei Hilfe- oder Pflegebedürftigkeit gelingt

Wir übernehmen Verantwortung –

damit die Gesellschaft zusammenhält

Überzeugen Sie sich selbst und besuchen Sie uns in den Pflegediensten und Pflegeeinrichtungen.

Die AWO Pflege ist ein Unternehmensbereich der AWO Schleswig-Holstein gGmbH, einem der größten sozialen Dienstleister in Schleswig-Holstein.

AWO Pflege schreibt Qualität mit vier Buchstaben: **EFQM**

Wir arbeiten nach den Maßstäben der "European Foundation for Quality Management" (EFQM). Damit zählen unsere Dienste und Einrichtungen zu den ersten Unternehmen in Schleswig-Holstein, die dieses komplexe System für die Pflege anwenden.

KONTAKT

AWO Schleswig-Holstein gGmbH
Unternehmensbereich Pflege
Sibeliusweg 4 · 24109 Kiel

Tel.: 04 31/5114 -550
www.awo-pflege-sh.de/qualitaet



Qualität in der Pflege

AWO SCHLESWIG-HOLSTEIN



Was verstehen wir als AWO unter Pflegequalität?

In unseren Häusern wird gelebt, aber auch gestorben, es wird gearbeitet und es werden Feste gefeiert, es entstehen Freundschaften und es gibt Streit – wie im richtigen Leben.

Pflegequalität heißt für uns Lebensqualität.



Pflege ist für die Menschen, die wir versorgen, eine wichtige Hilfe und notwendige Voraussetzung, um weiterhin selbstbestimmt leben zu können. Menschen, die Hilfe und Pflege benötigen, haben die gleichen Rechte wie alle anderen Menschen und dürfen in ihrer besonderen Lebenssituation in keiner Weise benachteiligt werden.

Wer prüft, ob dies gelingt?

Seit dem Inkrafttreten der Pflegeversicherung 1995 wird unsere Pflegequalität durch die Pflegekassen geprüft. Im Auftrag der Landesverbände der Pflegekassen führt der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) die Prüfungen durch. Der MDK wird in diesem Zusammenhang auch Pflege-TÜV genannt. Bis 2008 wurden die Ergebnisse der Prüfungen den Diensten und Einrichtungen mitgeteilt, aber nicht veröffentlicht.

Seit 2009 gibt es eine Vereinbarung darüber, dass die Prüfergebnisse allgemein verständlich veröffentlicht werden sollen. Diese Veröffentlichung von Ergebnissen soll den Menschen bei der Suche nach einem geeigneten Pflegedienst oder Pflegeheim behilflich sein. Zunächst hat man sich auf eine Notengebung ähnlich wie Schulnoten verständigt. Diese Art der Prüfung wird PflegeTransparenzvereinbarung (PTV) genannt. Für vier zentrale Bereiche werden Einzelnoten vergeben (Pflege und medizinische Versorgung; Umgang mit demenzkranken Bewohnern; Soziale Betreuung und Alltagsgestaltung; Wohnen, Ver-

pflegung, Hauswirtschaft und Hygiene) und darüber hinaus eine Gesamtnote, die sich aus der Bewertung der unterschiedlichen Bereiche ergibt. Im Rahmen dieser Prüfung werden gute Noten dafür vergeben, dass das Handeln dokumentiert ist. Was nicht aufgeschrieben ist, gilt als nicht getan. Die Noten geben also die Aktenlage in den Diensten und Häusern wieder, nicht das tatsächliche Leben oder den Alltag in den Pflegeheimen oder Pflegediensten. Können Schulnoten überhaupt den Stand der Qualität unserer Pflegeeinrichtungen widerspiegeln? Wir sagen: „NEIN“.

Ist eine gute oder schlechte Note auch gleichzeitig Ausdruck von guter oder schlechter Pflegequalität?

Unsere Einrichtungen stehen für ein lebendiges Miteinander und gelebte Qualität. Das Leben ist nicht „ja“ oder „nein“ und die Pflege auch nicht. Deshalb lässt sich die Frage nach der Qualität der Pflege auch nicht so einfach mit Ja (=Note 1) oder Nein (= Note 5) beantworten. Nicht die Pflege, sondern das Leben und der Alltag der Menschen müssen im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen.

Haben wir eine gute Qualität?

Die Menschen, die bei uns wohnen, sagen eindeutig: „JA“: Die Befragungen der pflegebedürftigen Menschen und deren Angehörigen durch den MDK und ein unabhängiges Institut weisen eine hohe Zufriedenheit aus.



Wollen wir die Veröffentlichung von Ergebnissen?

Natürlich wollen wir, dass alle Ergebnisse offengelegt werden. Wir stellen uns Prüfungen von außen und den regelmäßigen Bewertungen durch unsere Kunden. Wir finden es richtig, wenn Hinweise auf Fehler und Probleme gegeben werden. Alle Kritiker sind uns willkommen, wenn sie uns dabei helfen, besser zu werden. Doch leiten wir aus den Ergebnissen dieser Befragungen keine Noten ab, wir entwickeln daraus neue Ideen, halten an Bewährtem fest oder setzen Verbesserungsvorschläge um.

Wo ist das Problem?

Da, wo viele Menschen zusammenkommen, passieren auch Fehler. Dies werden wir nicht gänzlich vermeiden können, aber wir können uns kontinuierlich verbessern.

Da, wo gleichzeitig Menschen arbeiten und Menschen ihr Leben selbstbestimmt weiterleben möchten, bedarf es der ständigen Abstimmung von unterschiedlichen Vorstellungen, Wünschen und Anforderungen. Meistens gelingt dies auch, aber nicht immer.

Wie sollten also Qualitätsberichte über Pflegedienste und Einrichtungen aussehen?

Wir meinen, es sollten vor allem diejenigen Menschen zu Wort kommen, die dort leben und arbeiten. Sie sollen sagen, wie der Alltag mit Pflege wirklich aussieht und wie das Leben weitergeht, auch wenn Hilfe und Unterstützung notwendig werden. Wir haben in vielen Einrichtungen solche Qualitätsberichte entwickelt.



Wie gehen wir weiter vor?

Als AWO Schleswig-Holstein gGmbH Unternehmensbereich Pflege haben wir uns entschieden, die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen als Maßstab für unser Handeln im Pflegealltag anzusehen. Die Charta bietet den betroffenen Menschen und ihren Angehörigen einen guten und verständlichen Maßstab für die Beurteilung der Pflege. Wer seine eigenen Rechte kennt, kann auch besser dafür eintreten. Dies gilt auch für die Pflege.