



Zentrum für Qualität in der Pflege
Die Stiftung, die Wissen vernetzt.



Gute Pflege erkennen

Professionelle Pflege zu Hause

Inhalt

Vorwort Dr. Ralf Suhr, Zentrum für Qualität in der Pflege	3
Vorwort Prof. Dr. Andreas Büscher, Hochschule Osnabrück	4
Grußwort Hermann Gröhe, Bundesminister für Gesundheit	5

Gute Pflege

Was gute Pflege ist	6
Was gute Pflegedienste leisten	9
Wo geregelt ist, wie Pflege sein sollte	10

Woran gute Pflege zu erkennen ist

Hygiene	13
Körperpflege	15
Essen und Trinken	17
Ausscheidungen	19
Mobilität	22
Stürze	24
Medikamente	26
Schmerzen	28
Druckgeschwüre	30
Chronische Wunden	33
Kompressionstherapie	36
Demenz	38
Alltagsgestaltung	41
Nicht zuletzt: Pflege am Lebensende	43

Unterstützung & Hilfen

Wann ein Arzt hinzugezogen werden sollte	45
Wenn Probleme auftreten	46
Was bei der Auswahl eines Pflegedienstes wichtig ist	47
Weitere ZQP-Produkte	48
Impressum	49

Liebe Leserinnen und Leser,

die meisten pflegebedürftigen Menschen leben im eigenen Zuhause und werden von ihren Angehörigen tatkräftig unterstützt. Viele von ihnen nehmen zusätzlich Leistungen eines Pflegedienstes in Anspruch oder werden sogar ausschließlich von diesem versorgt.

Damit die Pflege zu Hause gelingt, ist es wichtig, Pflegebedürftige und Angehörige zu stärken und ihnen Informationen über Hilfeangebote, Pflegemaßnahmen und Pflegeprobleme zur Verfügung zu stellen. So können sie gut informiert Entscheidungen zur Pflege treffen und erhalten Handwerkszeug, um sich besser helfen zu können.

In diesem Ratgeber hat das ZQP Informationen über häufig von Pflegediensten erbrachte Leistungen gebündelt. Pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen erhalten damit leicht verständliche Hinweise, wie angemessene, fachlich richtige Pflege sein sollte, wenn Pflegedienste für diese Leistungen beauftragt wurden. Alle Informationen entsprechen dem aktuellen Wissensstand und sind in enger Zusammenarbeit mit ausgewiesenen Pflegeexperten erarbeitet worden. Für die fachliche Beratung danke ich besonders Professor Andreas Büscher und den Mitarbeitern des wissenschaftlichen Teams des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP). Wichtige Hinweise für die Entwicklung des Ratgebers gegeben hat uns außerdem Franz Wagner, Geschäftsführer des Deutschen Berufsverbands für Pflegeberufe (DBfK) – auch ihm möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen. Nicht zuletzt gilt mein Dank auch den Menschen, die durch ihre Fragen und Rückmeldungen aus der Perspektive pflegender Angehöriger zur Gestaltung des Ratgebers maßgeblich beigetragen haben.

Wir hoffen, dass der Ratgeber Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen bei der Auswahl, Einordnung und Wertschätzung von professionellen Pflegeangeboten hilft und zu einem offenen und positiven Austausch zwischen ihnen und den professionell Pflegenden beiträgt.

Dr. Ralf Suhr

Vorstandsvorsitzender des Zentrums für Qualität in der Pflege



Liebe Leserinnen und Leser,

„Qualität entsteht im Auge des Betrachters“ ist eine häufig geäußerte Formel, wenn es darum geht, die Perspektive der Nutzer und Adressaten von Produkten und Dienstleistungen in den Vordergrund zu rücken. Dahinter steht die Idee, dass nur durch sie beurteilt werden kann, ob eine Dienstleistung als gut oder schlecht zu bewerten ist.



Auch in der Pflege besteht der Anspruch, die Perspektive pflegebedürftiger Menschen und ihrer Angehörigen stärker ins Blickfeld zu rücken, sie über die Qualität pflegerischer Angebote zu informieren und bei der Konzeption von Maßnahmen und Angeboten zu berücksichtigen. Eine einfache Übertragung des Prinzips der Qualität, die im Auge des Betrachters entsteht, scheint jedoch nicht angemessen zu sein. Zwar sind pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen sehr wohl in der Lage, zu beurteilen, ob pflegerische Maßnahmen hilfreich für sie waren oder nicht, sie wissen jedoch selten, was sie tatsächlich erwarten können.

Der Ratgeber „Gute Pflege erkennen“ ist eine gute Hilfe bei der Frage, welche Erwartungen an ambulante Pflegedienste realistisch sind und welche nicht. Er ist geeignet, das Auge des Betrachters zu schärfen und auf wesentliche Qualitätsaspekte in der Pflege zu richten. Anhand regelmäßig auftretender Themenbereiche werden auf der Basis von Expertenstandards und Leitlinien sowie anderer wissenschaftlicher Literatur wichtige Aspekte zusammengefasst, die pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen in die Lage versetzen, Fragen an ambulante Pflegedienste zu stellen und eine für ihre Situation sinnvolle Auswahl zu treffen.

Dem Ratgeber ist eine weite Verbreitung zu wünschen, die dazu beiträgt, dass pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen gut informiert über ihre pflegerische Versorgung entscheiden können.

Prof. Dr. Andreas Büscher

*Leiter des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP),
Pflegewissenschaftler an der Hochschule Osnabrück*

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Leserinnen und Leser,

pflegebedürftig zu sein ist eine Situation, die viele Herausforderungen und Belastungen mit sich bringt. Als pflegebedürftiger Mensch suchen Sie für sich selbst nach der besten Versorgung, als pflegende Angehörige versuchen Sie jeden Tag aufs Neue den Bedürfnissen ihres pflegebedürftigen Angehörigen gerecht zu werden.

Die Fragen nach der „guten Pflege“ und die Sorge um pflegebedürftige Angehörige hören auch nicht auf, wenn die Unterstützung durch einen Pflegedienst in Anspruch genommen wird: Welche Pflege und Betreuung brauche ich als Pflegebedürftiger? Tue ich als pflegender Angehöriger immer das Richtige? Welche Hilfen sind jetzt notwendig? Was kann ich vom Pflegedienst erwarten und was muss ich mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Dienstes besprechen? – Diese und viele weitere Fragen nach der besten Versorgung stellen sich täglich.

In dem Ratgeber „Gute Pflege erkennen“ des Zentrums für Qualität in der Pflege (ZQP) finden Sie Informationen für viele Fragen und Themen des Pflegealltags, die immer wieder auftreten, und die hier gut verständlich aufbereitet werden. So werden Praxishinweise dazu gegeben, was zur Beratung und zum Handeln professioneller Pflegedienste gehört, und es sind Tipps enthalten, worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten und wo Sie weitere Informationen finden.

Zur guten Pflege zu Hause gehört, dass alle Beteiligten gut informiert sind und offen miteinander sprechen, um die besten Voraussetzungen für eine gute Versorgung zu schaffen. Der Ratgeber „Gute Pflege erkennen“ des ZQP gibt Pflegebedürftigen und ihren pflegenden Angehörigen dazu eine wertvolle Hilfestellung.

Ihr

Hermann Gröhe, MdB
Bundesminister für Gesundheit



Was gute Pflege ist

Jeder Mensch hat das Recht auf gute Pflege. Ziele guter Pflege sind Wohlbefinden, Gesundheit und Sicherheit pflegebedürftiger Menschen.

Gute Pflege hat viele Seiten, zum Beispiel eine zwischenmenschliche, organisatorische und technische. Das Verständnis guter Pflege hängt unter anderem vom Blickwinkel ab: Nicht selten bewerten Pflegebedürftige, Angehörige, Pflegenden oder Ärzte eine Situation unterschiedlich. Und nicht selten stehen sich einzelne Ziele der Pflege gegenüber. Beispielsweise wenn ein gesundheitliches Risiko wie ein Sturz zugunsten der Selbstbestimmung und Lebensqualität des Pflegebedürftigen – etwa seiner Bewegungsfreiheit – in Kauf genommen wird.

Gute Pflege heißt in jedem Fall, aktuelles Fachwissen so anzuwenden, dass den Erwartungen des Pflegebedürftigen entsprochen wird.

Eine wichtige Rolle spielen dabei die individuellen Voraussetzungen, unter denen Pflege stattfindet: die Lebenssituation und das persönliche Umfeld des Pflegebedürftigen sowie das Wissen und das Engagement aller beteiligten Personen und Institutionen.

Dazu können zum Beispiel Angehörige, ehrenamtliche Helfer, Ärzte oder Pflegedienste gehören.

Gute Pflege heißt also auch, unterschiedliche Ziele, Aufgaben, Kompetenzen, verfügbare Mittel und Möglichkeiten im Pflegealltag miteinander zu vereinbaren.

Dies kann nur in respektvollem Austausch und gut koordiniertem Miteinander zwischen dem Pflegebedürftigen und allen an der Pflege Beteiligten geschehen.

Jeder Mensch hat das Recht, darüber zu bestimmen, wie er gepflegt wird.

Gute Pflege zeichnet sich durch eine ganze Reihe von Merkmalen aus – unabhängig davon, welche Pflegeleistungen mit einem Pflegedienst vereinbart sind.

Gute Pflege ist ...

nachvollziehbar.

Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen erhalten verständliche und umfassende Informationen über Möglichkeiten, Risiken und Alternativen von Pflegemaßnahmen.

individuell.

Die Pflege richtet sich nach den Bedürfnissen und Wünschen des Pflegebedürftigen und dessen Lebensumfeld.

respektvoll.

Dem Pflegebedürftigen wird mit Respekt und auf Augenhöhe begegnet. Selbstbestimmung, Privat- und Intimsphäre werden beachtet.

interaktiv.

Die Pflege findet unter ständigem Austausch zwischen Pflegenden, Pflegebedürftigem und Angehörigen über Wünsche, Bedürfnisse und Möglichkeiten statt. Die Angehörigen werden aber nur beteiligt, wenn der Pflegebedürftige damit einverstanden ist und die Angehörigen dazu bereit sind.

abwägend.

Wenn der Pflegebedürftige über Pflegemaßnahmen nicht entscheiden kann, werden möglichst alle Beteiligten in die Entscheidungsfindung einbezogen, zum Beispiel in Form von sogenannten Fallbesprechungen.

diskret.

Die Pflege findet im vertrauensvollen Rahmen statt. Informationen über die Pflege werden diskret behandelt und nur dann an andere weitergegeben, wenn der Pflegebedürftige einverstanden ist.

gemeinschaftlich.

An der Pflege eines Menschen wirken oft verschiedene Personen mit. Diese stimmen sich darüber ab, wer, was, wie und wann macht. Die Pflegenden leiten den Pflegebedürftigen und seine Angehörigen auf Wunsch an, damit sie pflegerische Maßnahmen übernehmen können.

fachgerecht.

Die Pflegenden sind für die jeweiligen Aufgaben qualifiziert und verfügen über das notwendige aktuelle Fachwissen.

aktivierend.

Der Pflegebedürftige wird unterstützt, sich möglichst viel selbst helfen zu können.

geplant.

Die Pflegemaßnahmen und -ziele werden gemeinsam mit dem Pflegebedürftigen und den Angehörigen abgestimmt und in einer schriftlichen Pflegeplanung festgelegt.

wirksam.

In regelmäßigen Abständen wird – nach Möglichkeit gemeinsam mit dem Pflegebedürftigen und den Angehörigen – geprüft, wie die Pflegemaßnahmen wirken, ob geplante Ziele erreicht werden und ob die Pflege verändert werden muss.

lösungsorientiert.

Fragen und Gesprächswünsche zur Pflege werden offen entgegengenommen. Gemeinsam mit dem Pflegebedürftigen und seinen Angehörigen wird nach Lösungen gesucht.

sicher.

Es wird alles getan, damit der Pflegebedürftige vor Gefahren für Leib und Seele geschützt wird, die zum Beispiel durch Vernachlässigung und andere Formen von Gewalt entstehen können.

dokumentiert.

Pflegemaßnahmen und gesundheitsrelevante Beobachtungen werden nachvollziehbar dokumentiert. Alle, die an der Pflege beteiligt sind, haben Zugang zu den Informationen über die Pflege.

konstant.

In der Regel kommen dieselben Pflegenden ins Haus, sodass die Umstellung auf verschiedene Personen für den Pflegebedürftigen möglichst gering gehalten wird.

kultursensibel.

Individuellen, kulturellen oder religiösen Umgangsformen des Pflegebedürftigen wird mit Respekt begegnet. Gewohnheiten und Bräuche werden so weit wie möglich bei der Pflege berücksichtigt.

Was gute Pflegedienste leisten

Wer einen Pflegedienst in Anspruch nimmt, ist auf eine gute, verlässliche Pflegequalität angewiesen. Dazu gehört neben einem respektvollen Umgang, dass die Pflege dem aktuellen Fachwissen entspricht und die Pflegenden für die jeweiligen Aufgaben qualifiziert sind.

Allerdings können Pflegedienste nur die Leistungen erbringen, für die sie beauftragt wurden. Wenn Sie pflegebedürftig sind oder einen Angehörigen pflegen, können Sie mit einem Pflegedienst entweder bestimmte Leistungspakete oder – soweit vom Pflegedienst angeboten – Zeitkontingente vereinbaren. Die Kosten werden – abhängig vom festgestellten Ausmaß der Pflegebedürftigkeit – bis zu einem gesetzlich vorgeschriebenen Höchstbetrag von der Pflegeversicherung übernommen.

Dabei entscheidet der Pflegebedürftige oder die ihn vertretende Person, welche Hilfen in welcher Weise in Anspruch genommen werden. Die vereinbarten Leistungen werden verbindlich umgesetzt.

Für gute Pflegedienste spielen die Beratung bei Pflegefragen und die Zusammenarbeit mit Angehörigen eine wichtige Rolle. Damit unterstützen sie den Pflegebedürftigen und seine Angehörigen dabei, möglichst viel selbst zu tun und besser mit Pflegeproblemen umzugehen. Zudem hilft Beratung bei der Auswahl der Leistungen und bei der Entscheidung, ob Pflegemaßnahmen durchgeführt werden sollen oder nicht.

Gute Pflegedienste berücksichtigen das Lebensumfeld des Pflegebedürftigen und dessen Gewohnheiten. Dies zeigt sich zum Beispiel bei der Einsatzplanung. Pflegedienste sind möglichst jederzeit telefonisch erreichbar und können flexibel auf Veränderungen reagieren. Bei Bedarf begleiten sie auch bei der Aufnahme in ein Krankenhaus.

Gute Pflege durch Pflegedienste bemisst sich daran, inwieweit es gelingt, zu einer sicheren, dem individuellen Bedarf entsprechenden Lebenssituation eines Pflegebedürftigen beizutragen. Sie handeln fachlich und menschlich kompetent in dessen Privatsphäre, ohne Rechte wie die auf Selbstbestimmung und Privatheit zusätzlich einzuschränken. Die Dienste tragen dazu bei, dass weitere gesundheitliche Probleme und zusätzlicher Pflegebedarf möglichst vermieden werden.

Nicht zuletzt informieren gute Pflegedienste offen über ihre Grundsätze und Arbeitsweisen sowie die Grenzen ihrer Angebote.

Wo geregelt ist, wie Pflege sein sollte

Die Grundlagen professioneller Pflege sind in fachlichen Leitlinien und verschiedenen ethischen und rechtlichen Dokumenten festgehalten.

Die wichtigsten Grundlagen im Überblick:

ICN-Ethikkodex für Pflegende

Der internationale Ethikkodex für Pflegende legt dar, nach welchen Werten Pflegende handeln und wie sie sich gegenüber Pflegebedürftigen, ihren Angehörigen und anderen Pflegenden verhalten sollen. Zudem beschreibt der Kodex klare Pflichten sowie vier grundlegende Aufgaben von Pflegenden: 1. Gesundheit fördern, 2. Krankheit verhindern, 3. Gesundheit wiederherstellen und 4. Leiden lindern. Pflegende sollen von der Ausbildung an über das ganze Berufsleben hinweg nach dem Ethikkodex handeln. Der Ethikkodex stammt vom „International Council of Nurses“ (ICN). In Deutschland wird er vom Deutschen Berufsverband für Pflegeberufe (DBfK) verbreitet.

Pflege-Charta

Die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen (Pflege-Charta) beschreibt in acht Artikeln, wie sich allgemein gültige Rechte im Alltag hilfe- und pflegebedürftiger Menschen widerspiegeln sollen. Dazu gehören zum Beispiel das Recht auf Selbstbestimmung, Sicherheit oder Respekt. Alle Rechte werden konkret erläutert.

Die Pflege-Charta dient Pflegenden und Institutionen als Leitfaden für eine würdevolle Pflege. Sie wurde von Vertretern aus Bund, Ländern, Kommunen, Verbänden, Praxis und Wissenschaft erarbeitet. Herausgegeben wird sie vom Bundesministerium für Gesundheit und dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

Die Kernbereiche der Pflege-Charta

1. Selbstbestimmung und Hilfe zur Selbsthilfe
2. Körperliche und seelische Unversehrtheit, Freiheit und Sicherheit
3. Privatheit
4. Pflege, Betreuung und Behandlung
5. Information, Beratung und Aufklärung
6. Kommunikation, Wertschätzung und Teilhabe an der Gesellschaft
7. Religion, Kultur und Weltanschauung
8. Palliative Begleitung, Sterben und Tod

Berufsordnungen für professionell Pflegende

In einigen Bundesländern gibt es Berufsordnungen für professionell Pflegende. Hier werden unter anderem deren Aufgaben und Pflichten beschrieben – etwa das Selbstbestimmungsrecht pflegebedürftiger Menschen zu achten, sie zu beraten oder sich fortzubilden.

Sozialgesetzbuch

Das Elfte Buch des Sozialgesetzbuches (SGB XI) enthält die wichtigsten Regelungen zur Pflege, zum Beispiel Ansprüche, Leistungen und Zuständigkeiten. Dazu gehören auch Festlegungen zur Qualitätssicherung und zum Schutz Pflegebedürftiger. Es ist beispielsweise festgeschrieben, dass Pflegeeinrichtungen menschenwürdige und aktivierende Pflege gewährleisten und nach allgemein anerkanntem Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse arbeiten müssen.

Das Fünfte Buch des Sozialgesetzbuches (SGB V) fasst alle Regelungen zur gesetzlichen Krankenversicherung zusammen. Auch hier ist unter anderem festgelegt, dass alle Leistungen nach dem allgemein anerkannten Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse erbracht werden müssen.

Leitlinien und Standards

Leitlinien und Standards bündeln aktuelles Wissen und dienen Pflegefachkräften als Richtschnur sowie Entscheidungs- und Handlungshilfe.

Dazu gehören zum Beispiel die Expertenstandards des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP). Das SGB XI sieht auch Expertenstandards vor, die für alle Pflegeeinrichtungen unmittelbar rechtlich bindend sind (§ 113a SGB XI).

Leitlinien und Standards werden bei Qualitätsprüfungen durch die Medizinischen Dienste der Krankenversicherung (MDK) beziehungsweise durch den Prüfdienst des Verbandes der privaten Krankenversicherung e.V. und für richterliche Entscheidungen herangezogen.

Zu einzelnen Themen werden auch von Fachgesellschaften Leitlinien erarbeitet. Daneben gibt es Leitlinien und Standards, die von einzelnen Pflegeanbietern entwickelt wurden und dort als verbindliche Richtlinie für einzelne Pflegehandlungen verwendet werden.

Qualitätsprüfungsrichtlinien

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) oder der Prüfdienst des Verbandes der privaten Krankenversicherung e.V. kontrollieren Pflegedienste einmal jährlich oder aus speziellem Anlass, zum Beispiel nach einer Beschwerde oder wenn Qualitätsmängel festgestellt wurden. Mit den Prüfungen wird die Pflegequalität der Dienste erfasst. Geprüft wird etwa der pflegerische und gesundheitliche Zustand der Pflegebedürftigen, die Pflegedokumentation und welche Aus-, Fort- und Weiterbildung die Pflegefachkräfte vorweisen können.

Woran gute Pflege zu erkennen ist

In den folgenden Kapiteln erhalten Sie Hinweise dazu, wie professionelle Pflege aus fachlicher Sicht sein sollte und woran Sie dies im Einzelnen erkennen können. Dazu gehören jeweils konkrete Beispiele, worüber Pflegefachkräfte informieren, worin sie beraten und wie einzelne Pflegehandlungen erfolgen sollten.

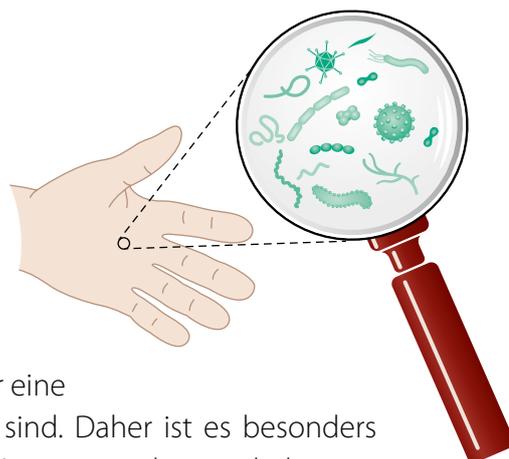
Außerdem werden Beispiele für Situationen oder Maßnahmen genannt, die vermieden oder sofort beendet werden sollten.

Bitte entscheiden Sie, welche der beschriebenen Pflegesituationen für Sie bedeutsam sind.

Beachten Sie bitte, dass Pflegedienste nur Verantwortung für Versorgungsaspekte übernehmen können, für die Leistungen vertraglich vereinbart wurden.

Hygiene

Krankheitserreger wie Bakterien gehören zum Leben. Sie befinden sich überall am Körper und besonders an Gegenständen, die häufig benutzt werden wie Türklinken und Toiletten. Gesunde Menschen werden davon normalerweise nicht krank. Pflegebedürftige haben ein größeres Risiko für eine Infektion, da ihre Abwehrkräfte häufig geschwächt sind. Daher ist es besonders wichtig, sowohl im Haushalt als auch bei der Pflege Hygieneregeln einzuhalten.



Wie gute Pflege sein sollte



Was zur professionellen Beratung gehört

- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen werden über Hygieneregeln und Infektionsrisiken informiert.



Was zum professionellen Handeln gehört

- Die Pflegenden bringen Desinfektionsmittel, Flüssigseife und Einweghandtücher für die eigene Händehygiene mit.
- Sie desinfizieren sich die Hände vor und nach jeder Pflegemaßnahme, z. B. Körperpflege, Verbandwechsel, Anreichen des Essens oder der Medikamente. Das gilt auch, wenn sie Handschuhe getragen haben.
- Die Pflegenden achten darauf, dass Handtücher und Waschlappen regelmäßig gewechselt werden.
- Bei Handkontakt mit Wunden, frischen Eintrittsstellen von Sonden und Kanülen oder beim Absaugen des Nasen-Rachen-Raums werden sterile Handschuhe verwendet.
- Bei Kontakt mit Körpersekreten wie Blut, Urin, Kot, Erbrochenem, Wundflüssigkeit oder entsprechenden Abfällen werden immer keimarme Einmalhandschuhe getragen. Dies gilt auch bei der Mundpflege, der Intimpflege und der Pflege von Kathetern.
- Durch Körpersekrete verschmutzte Flächen, Gefäße oder Geräte werden sofort gründlich gereinigt und desinfiziert.
- Steriles Material wird nur mit desinfizierten Händen und unmittelbar vor dem Gebrauch ausgepackt.
- Gebrauchte Wundverbände oder Spritzen werden sofort dicht bzw. durchstichsicher verpackt und im Hausmüll entsorgt.

**Hygieneregeln werden
stets eingehalten.**

Was nicht sein sollte

- Mangelnde Händehygiene bei den Pflegenden
- Schmuck wie Ringe oder Armbanduhren, langärmelige Kleidung, langes offenes Haar oder lange Ketten bei den Pflegenden
- Mehrmaliger Gebrauch von Einmalmaterial
- Gemeinsame Nutzung von Stückseife und Handtüchern durch Pflegende und Gepflegte

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an. Das gilt insbesondere, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Infekte wie Erkältung, Bindehautentzündung, Erbrechen oder Durchfall beim Pflegebedürftigen oder Personen, mit denen er in Kontakt kommt

Dann sollten besondere Hygienemaßnahmen ergriffen werden.

Weitere Informationen

Pflegedienste verfügen über einen Hygieneplan. Er enthält unter anderem Angaben zur Händedesinfektion oder zur Hygiene im Umgang mit Pflegehilfsmitteln. Pflegedienste sollten ihr Personal mindestens einmal jährlich über erforderliche Hygienemaßnahmen unterrichten.

Auf www.aktion-sauberehaende.de der nationalen Kampagne „Aktion Saubere Hände“ wird erklärt, warum die Händedesinfektion so wichtig ist und wie sie richtig durchgeführt wird.

Steril bedeutet, dass keine Bakterien, Viren und Pilze vorhanden sind.

Sterile Produkte, z. B. Handschuhe oder Wundauflagen, erkennen Sie an der Aufschrift STERIL. Sie sind immer einzeln verpackt. Die Packung muss unversehrt sein. Die Produkte dürfen nur einmal verwendet werden, sonst sind sie nicht mehr steril.

Es gibt auch andere Produkte, die zwar nicht steril sind, aber trotzdem nur einmal verwendet werden dürfen. Sie sind mit diesem Zeichen  versehen.

Körperpflege

Die Körperpflege dient der Gesundheit und einem guten Körpergefühl. In einem solch intimen Bereich Hilfe annehmen zu müssen, ist für die meisten Menschen unangenehm. Hilfe zur Selbsthilfe und ein möglichst weitgehender Schutz der Intimsphäre sind daher bei der Pflege ganz besonders wichtig. Wie und wie oft die Körperpflege erfolgt und welche Pflegeprodukte verwendet werden, richtet sich nach den Bedürfnissen des Pflegebedürftigen.



Wie gute Pflege sein sollte



Was zur professionellen Beratung gehört

- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen werden informiert, wie Hautproblemen vorgebeugt werden kann, und bei der Auswahl von Hautpflegeprodukten beraten.
- Wenn Hilfsmittel wie Duschhocker, Haltegriffe und Badewannenlifter notwendig sind, wird bei der Auswahl und beim Umgang damit beraten.
- Angehörige werden auf Wunsch beraten, wie sie bei der Körperpflege unterstützen können.



Was zum professionellen Handeln gehört

- Gewohnheiten und Wünsche des Pflegebedürftigen bei der Körperpflege werden beachtet. Die Pflegenden und der Pflegebedürftige stimmen z. B. gemeinsam ab, welche Pflegeprodukte verwendet werden oder ob die Körperpflege am Waschbecken, in der Dusche, Badewanne oder im Bett stattfinden soll.
- Der Pflegebedürftige wird unterstützt, die Körperpflege so weit wie möglich selbst zu übernehmen und dadurch in Übung zu bleiben.
- Die Pflegenden achten die Schamgefühle des Pflegebedürftigen und schützen seine Intimsphäre so gut wie möglich, indem sie z. B. die Tür schließen oder nur die Körperteile entkleiden, die gerade gewaschen oder eingecremt werden.
- Die einzelnen Handlungen während der Körperpflege werden angekündigt und der Ablauf erklärt.

Bei der Körperpflege werden die Gewohnheiten und Wünsche des Pflegebedürftigen beachtet.

- Sonden und Katheterbeutel werden vor der Körperpflege und nach dem Anziehen sicher befestigt.
- Um die Haut zu pflegen und vor Wundsein und Infektionen zu schützen, werden alle Hautflächen und alle Hautfalten nach dem Waschen sanft und gründlich abgetrocknet und eingecremt.

Was nicht sein sollte

- Waschen, obwohl der Pflegebedürftige dies gar nicht oder nicht durch eine bestimmte Person möchte – z.B. wenn sich eine Frau nicht von einem Mann waschen lassen möchte oder umgekehrt
- Schlecht abgetrocknete Hautfalten
- Verwendung von Hautpuder – es kann in Verbindung mit Feuchtigkeit klumpen und zu Reizungen führen

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an. Das gilt insbesondere, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Verletzungen und Veränderungen der Nägel oder der Haut, z.B. wunde Stellen, sehr trockene oder stark gerötete Haut
- Häufiges Zahnfleischbluten, Schmerzen oder nicht abheilende Risse im Mundraum

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegefachkräfte mit Ihnen gemeinsam nach den Ursachen suchen und vorschlagen, was getan werden kann.

Weitere Informationen

Informationen zur richtigen Reinigung und Pflege der Haut finden Sie im kostenlosen ZQP-Ratgeber **Körperpflege**.

Informationen zur richtigen Mundpflege bietet der kostenlose ZQP-Ratgeber **Mundpflege**.

Essen und Trinken

Essen und Trinken sind wichtig für Körper, Geist und Seele. Bei Pflegebedürftigkeit ändern sich meistens das Ess- und Trinkverhalten, die Bedürfnisse und der Hilfebedarf. Dadurch steigt das Risiko einer Mangelernährung, die schwerwiegende Folgen haben kann:



Wer nicht ausreichend und gesund isst und trinkt, wird zum Beispiel schneller krank und langsamer wieder gesund, hat weniger Kraft und kann eher stürzen, hat ein erhöhtes Risiko, ein Druckgeschwür (Dekubitus) zu bekommen, und Wunden heilen langsamer. Flüssigkeitsmangel kann bei älteren, pflegebedürftigen Menschen schnell zu Kreislaufversagen oder Verwirrtheit führen. Daher sind regelmäßiges Trinken und eine schmackhafte, appetitliche und möglichst ausgewogene Ernährung besonders wichtig.

Wie gute Pflege sein sollte



Was zur professionellen Beratung gehört

- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen werden beraten, wie die tägliche Verpflegung sichergestellt werden kann, z. B. durch Essen auf Rädern oder Einkaufshilfen.
- Die Pflegenden klären über das Risiko von Mangelernährung und Flüssigkeitsmangel sowie deren Anzeichen und Folgen auf.
- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen werden darüber informiert, welche Hilfsmittel es gibt und wie sie benutzt werden, z. B. Trinkhilfen oder ein Frühstücksbrett mit Randstütze.
- Angehörige werden beraten und angeleitet, wie sie beim Essen unterstützen können, z. B. indem sie Speisen anrichten und anreichen oder den Essplatz gestalten.



Was zum professionellen Handeln gehört

- Der Pflegebedürftige erhält die Art von Unterstützung, die er beim Essen benötigt. Wenn die Pflegenden z. B. das Essen anreichen, nehmen sie sich dafür ausreichend Zeit.
- Es wird regelmäßig überprüft, ob es Anzeichen für eine Mangelernährung oder Flüssigkeitsmangel gibt. Wenn sich Mangelernährung oder Ernährungsprobleme wie anhaltende Appetitlosigkeit, Kau- oder Schluckstörungen abzeichnen, wird z. B. ein Ernährungsexperte, Arzt oder Zahnarzt hinzugezogen.

Der Pflegebedürftige erhält bedürfnisgerechte Unterstützung beim Essen und Trinken.

- Gemeinsam mit dem Pflegebedürftigen und den Angehörigen wird abgestimmt, wann und was der Pflegebedürftige essen und trinken möchte, wie er am besten dabei unterstützt und wie sein Energie- und Nährstoffbedarf gedeckt werden kann.
- Wenn der Pflegebedürftige das Essen und Trinken grundsätzlich ablehnt, wird den Gründen dafür nachgegangen. Gemeinsam mit dem Pflegebedürftigen, den Angehörigen und dem Arzt wird das weitere Vorgehen abgestimmt.

Was nicht sein sollte

- Zum Essen zwingen
- Beim Essen stören, z. B. durch Behandlungen
- Den Toilettenstuhl als Sitzgelegenheit beim Essen benutzen
- Essen anreichen, obwohl der Pflegebedürftige ohne Hilfe essen möchte – nur damit es schneller geht

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an. Das gilt insbesondere, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Anzeichen für eine Mangelernährung, z. B. starker Gewichtsverlust und zu weit gewordene Kleidung
- Anzeichen für Flüssigkeitsmangel, z. B. plötzliche Verwirrtheit, Konzentrationsschwäche, Kreislaufprobleme, Schwindel, Krämpfe oder konzentrierter Urin

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegefachkräfte mit Ihnen gemeinsam nach den Ursachen suchen und vorschlagen, was getan werden kann.

Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es einen Expertenstandard des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) für das **Ernährungsmanagement zur Sicherung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege**. Er beschreibt unter anderem, wie ernährungsrelevante Gesundheitsprobleme zu erkennen sind und wie der Pflegebedürftige unterstützt werden kann.

Im kostenlosen ZQP-Ratgeber **Essen und Trinken** finden Sie Informationen und Tipps zur Ernährung pflegebedürftiger Menschen.

Ausscheidungen

Der Gang zur Toilette ist etwas äußerst Persönliches. Pflegebedürftige Menschen kommen oftmals nicht umhin, dabei Hilfe in Anspruch zu nehmen. Besonders wenn eine Darm- oder Blasenschwäche (Inkontinenz) besteht. Daher ist es wichtig, die Intimsphäre so gut wie möglich zu schützen und Hilfe zur Selbsthilfe aufzuzeigen, zum Beispiel wie mit Hilfsmitteln oder Inkontinenz umgegangen werden kann.



Wie gute Pflege sein sollte



Was zur professionellen Beratung gehört

- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen werden darüber informiert, was den Toilettengang erleichtern kann, z. B. gut zu öffnende Kleidung, Haltegriffe, ein erhöhter Toilettensitz oder ein Toilettenstuhl.
- Wenn Hilfsmittel notwendig sind, wird bei der Auswahl und beim Umgang damit beraten.
- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen werden darüber informiert, welche Gründe es für Probleme beim Ausscheiden geben kann, z. B. Medikamente oder eine Erkrankung des Nervensystems.
- Die Pflegenden beraten, wie mit einer Blasen- oder Darmschwäche umgegangen werden kann, und informieren über spezielle Ansprechpartner wie Selbsthilfegruppen für Menschen mit Inkontinenz.



Was zum professionellen Handeln gehört

- Der Pflegebedürftige erhält die erforderliche Hilfe beim Gang zur Toilette oder es steht ein Hilfsmittel bereit, z. B. Toilettenstuhl oder Urinflasche.
- Die Pflegenden gehen respektvoll mit dem Thema um – auch bei der Wortwahl.
- Die Pflegenden schützen die Intimsphäre des Pflegebedürftigen so gut wie möglich. Sie verlassen z. B. den Raum, während der Pflegebedürftige auf der Toilette ist.

**Die Intimsphäre
wird so gut wie
möglich geschützt.**

- Bei Inkontinenz muss regelmäßig geprüft werden, ob die Haut durch den häufigen Kontakt mit Urin oder Kot gereizt ist. Um die Haut zu schonen, werden für die Reinigung im Intimbereich möglichst hautschonende Waschtücher verwendet. Wasser und Seife sind nicht geeignet. Danach wird eine Hautschutzcreme aufgetragen, die vor Feuchtigkeit und aggressiven Stoffen in Urin und Kot schützt, z. B. spezielle Produkte für den Hautschutz bei Inkontinenz.
- Wenn der Pflegebedürftige einen Harnröhren-Katheter benötigt,
 - legen die Pflegenden diesen nur auf Anordnung des Arztes. Dabei verwenden sie sterile Handschuhe. Auch die anderen Materialien sind steril.
 - muss der Urinbeutel geleert werden, bevor der Urin die Rückflusssperre erreicht. Der Ablassschlauch wird desinfiziert.
 - sollte dieser nur bei Bedarf, z. B. bei Verschmutzungen, Defekt oder nach Herstellerangaben, sowie nach ärztlicher Anordnung gewechselt werden. Dann wird immer das gesamte Harnableitungssystem mit ausgetauscht.
 - wird der Urinbeutel unterhalb des Blasenniveaus aufgehängt. Es wird darauf geachtet, dass Katheter und Schlauch dabei nicht abgeknickt sind.

Was nicht sein sollte

- Katheter durch die Harnröhre als Dauerlösung bei Blasenschwäche – bei längerem Gebrauch können Infektionen auftreten
- Vorübergehendes Abklemmen des Harnröhren-Katheters – dies kann zu Infektionen führen

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an. Das gilt insbesondere, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Hautveränderungen im Intimbereich
- Dunkler, trüber oder flockiger Urin
- Schmerzen bei der Ausscheidung
- Anzeichen für Inkontinenz, z. B. häufige Stürze auf dem übereilten Weg zur Toilette oder vermehrtes Einnässen oder Einkoten

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegefachkräfte mit Ihnen gemeinsam nach den Ursachen suchen und vorschlagen, was getan werden kann.

Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es einen Expertenstandard des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) zur **Förderung der Harnkontinenz in der Pflege**. Er beschreibt, wie Inkontinenz erkannt werden kann und welche Maßnahmen zur Kontinenzförderung ergriffen werden können.

Zur Vorsorge und Kontrolle von Harnwegsinfektionen bei Menschen mit Kathetern hat die Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (KRINKO) am Robert Koch-Institut Empfehlungen entwickelt. Pflegefachkräfte, die für die Katheterpflege zuständig sind, sollten regelmäßig dafür geschult werden.

Hinweise zur richtigen Reinigung und Pflege der Haut bei Inkontinenz finden Sie im kostenlosen ZQP-Ratgeber **Körperpflege**.

Die Barmer Ersatzkasse hat den Ratgeber **Harninkontinenz im höheren Lebensalter** für pflegende Angehörige herausgegeben. Sie können die Broschüre kostenlos bestellen oder von www.barmer-gek.de herunterladen.

Mobilität

Bewegung ist gut für die Gesundheit und notwendig, um so weit wie möglich selbstständig und aktiv zu bleiben. Sie trägt damit erheblich zur Lebensqualität bei. Da sich pflegebedürftige Menschen häufig wenig bewegen, nimmt deren Bewegungsfähigkeit (Mobilität) immer mehr ab. Daher ist es wichtig, diese mit gezieltem Bewegungstraining zu erhalten und zu fördern. Spezielle Hilfsmittel können dabei nützlich sein.



Wie gute Pflege sein sollte



Was zur professionellen Beratung gehört

- Die Pflegenden erklären, warum Bewegung wichtig ist.
- Sie beraten, wie die Bewegungsfähigkeit gezielt trainiert und dies in den Alltag integriert werden kann, z. B. beim Anziehen, Aufstehen oder Waschen.
- Angehörige werden angeleitet, wie sie das Bewegungstraining unterstützen können.
- Wenn Hilfsmittel wie Gehstock, Rollator oder Rollstuhl notwendig sind, wird bei der Auswahl und beim Umgang damit beraten.
- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen werden beraten, wie der Wohnraum verändert werden kann, z. B. Handlauf anbringen, Möbel umstellen. Auf Wunsch wird der Kontakt zu einer geeigneten Beratungsstelle hergestellt.
- Die Pflegenden informieren über Angebote zur Bewegungsförderung, z. B. von der Krankenkasse, der privaten Krankenversicherung oder der Gemeinde.



Was zum professionellen Handeln gehört

- Die Pflegenden unterstützen und fördern bei allen Pflegemaßnahmen die selbstständige Bewegung des Pflegebedürftigen.
- Sie vereinbaren mit dem Pflegebedürftigen, was gezielt trainiert werden soll, z. B. das Aufstehen, das Gehen oder die Balance, und wie die Übungen in den Alltag integriert werden können.
- Es wird darauf geachtet, dass die Übungen richtig durchgeführt werden und nicht zu anstrengend für den Pflegebedürftigen sind.
- Wenn sich die Bewegungsfähigkeit deutlich verschlechtert oder Medikamente sich negativ auf die Mobilität auswirken, wird der Arzt informiert.

- Wenn der Pflegebedürftige die Bewegungsangebote grundsätzlich ablehnt, wird gemeinsam mit ihm und den Angehörigen nach den Gründen und Alternativen gesucht.

Der Pflegebedürftige wird motiviert und unterstützt, sich so viel wie möglich zu bewegen.

Was nicht sein sollte

- Jemanden zur Bewegung zwingen
- Handlungen für den Pflegebedürftigen übernehmen, nur damit es schneller geht
- Ständige Bettlägerigkeit, obwohl Aufstehen mit Hilfe möglich und gewünscht wäre

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an. Das gilt insbesondere, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Abnehmende Bewegungsfähigkeit
- Versteifung der Gelenke

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegefachkräfte mit Ihnen gemeinsam nach den Ursachen suchen und vorschlagen, was getan werden kann.

Weitere Informationen

In der Broschüre der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) **Aktiv im Alltag, aktiv im Leben – Fit und eigenständig bleiben: Anregungen für Menschen mit Bewegungseinschränkungen** finden Sie Empfehlungen für den Alltag von Menschen mit Bewegungseinschränkungen. Sie können die Broschüre kostenlos bestellen oder von www.bzga.de/infomaterialien herunterladen.

Stürze

Stürze können zum Beispiel starke Prellungen oder Knochenbrüche verursachen und im schlimmsten Fall sogar tödliche Folgen haben. Ein Sturz kann so sehr verunsichern, dass der Betroffene künftig allzu vorsichtig handelt und kaum noch vor die Tür geht. Dies kann die Lebensqualität erheblich beeinträchtigen und bis zur Vereinsamung führen. Deshalb ist es wichtig, das Sturzrisiko zu reduzieren, Stürze zu vermeiden und dennoch so gut wie möglich mobil zu bleiben.

Wie gute Pflege sein sollte



Was zur professionellen Beratung gehört

- Die Pflegenden erklären, ob und warum der Pflegebedürftige sturzgefährdet ist.
- Sie beraten bei der Auswahl von geeigneten Schuhen oder Hilfsmitteln, z. B. Rollator oder Sturzhelm.
- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen erhalten Informationen über Bewegungstrainings und Kurse, bei denen Gang, Gleichgewicht und Beweglichkeit trainiert werden.
- Die Pflegenden beraten, wie die Wohnung sicherer gemacht werden kann, z. B. durch bessere Beleuchtung, Haltegriffe oder die Beseitigung von Stolperfallen. Auf Wunsch wird der Kontakt zu einer darauf spezialisierten Beratungsstelle hergestellt.



Was zum professionellen Handeln gehört

- Die Pflegenden unterstützen bei allen Pflegemaßnahmen die Beweglichkeit des Pflegebedürftigen. (Siehe auch Kapitel Mobilität)
- Sie planen gemeinsam mit dem Pflegebedürftigen und den Angehörigen, was im Einzelnen getan werden sollte, um das Sturzrisiko zu reduzieren und Stürzen vorzubeugen. Dazu gehört die Beratung zur Umgebungsanpassung, zu Hilfsmitteln und zu Bewegungstrainings wie Kraft-, Ausdauer- oder Gleichgewichtsübungen.
- Nutzen und Erfolg der Maßnahmen werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst, insbesondere nach einem Sturz.
- Die Pflegenden achten darauf, ob die Medikamente die Sturzgefahr erhöhen, z. B. müde und benommen machen. Wenn das so ist, muss der Arzt informiert werden.

Was nicht sein sollte

- Den Pflegebedürftigen an der Bewegung hindern, um Stürzen vorzubeugen. Je weniger sich eine Person bewegt, umso stärker nehmen Muskelkraft und Bewegungsfähigkeit in der Regel ab. Das erhöht das Sturzrisiko.

Die Gefahr zu stürzen,
wird so weit wie
möglich verringert.

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an. Das gilt insbesondere, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Starke Unsicherheit beim Gehen
- Häufige Beinahe-Stürze oder Stürze

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegefachkräfte mit Ihnen gemeinsam nach den Ursachen suchen und vorschlagen, was getan werden kann.

Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es einen Expertenstandard zur **Sturzprophylaxe in der Pflege** des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP). Er beschreibt, wie das Sturzrisiko erkannt, Stürze systematisch erfasst und Pflegebedürftige angemessen unterstützt werden können.

Bei der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BzgA) können Sie die Broschüre **Gleichgewicht und Kraft – Einführung in die Sturzprävention** kostenlos bestellen oder von www.bzga.de/infomaterialien herunterladen.

Die Barmer Ersatzkasse hat den Ratgeber **Wie vermeide ich Stürze?** für pflegende Angehörige herausgegeben. Sie können die Broschüre kostenlos bestellen oder von www.barmer-gek.de herunterladen.

Medikamente



Medikamente können Symptome lindern und Krankheiten heilen. Sie werden zum Beispiel als Tabletten, Tropfen, Spritzen oder Salben gegeben. Manche Medikamente werden zu festgelegten Zeiten eingenommen und manche nur bei Bedarf, etwa bei Schmerzen oder Durchfall. Wenn sie falsch verwendet werden, können Medikamente schaden. Daher ist es sehr wichtig, auf deren Wirkung zu achten und die Verordnung genau einzuhalten.

Pflegefachkräfte unterstützen bei der Einnahme, beim Richten oder auch beim Umgang mit Medikamenten – wie dies vom Arzt verordnet wurde.

Wie gute Pflege sein sollte



Was zur professionellen Beratung gehört

- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen erhalten Informationen über die Wirkung der Medikamente sowie Hinweise, wie unerwünschten Nebenwirkungen vorgebeugt werden kann.
- Sie werden angeleitet, mit Medikamenten richtig umzugehen.



Was zum professionellen Handeln gehört

- Medikamente werden wie verordnet bereitgestellt, Tabletten z.B. in Wochenschachteln, Tropfen kurz vor der Einnahme. Dazu werden saubere Behältnisse verwendet.
- Es wird genau beachtet, wann und in welcher Form ein Medikament eingenommen oder gegeben werden soll bzw. darf, z.B. mit Wasser, zum Essen, zerteilt, gemörsert oder in Kombination mit anderen Medikamenten.
- Die Pflegenden achten darauf, dass die Medikamente in einwandfreiem Zustand sind, bevor sie diese bereitstellen oder geben.
- Das Öffnungsdatum von Ampullen, Tropfenflaschen oder Salbentuben wird auf der Packung vermerkt. Wenn das Haltbarkeitsdatum abgelaufen ist, werden die Medikamente sachgerecht entsorgt.
- Falls nötig, wird der Pflegebedürftige an die Einnahme der Medikamente erinnert. Wenn erforderlich, wird die Einnahme beaufsichtigt, z.B. bei einem Pflegebedürftigen, der an Demenz erkrankt ist.

**Medikamente
müssen wie verordnet
eingenommen bzw.
verabreicht werden.**

- Falls der Pflegebedürftige die verordneten Medikamente nicht einnehmen kann oder will, sich die Wirkung der Medikamente verändert, Nebenwirkungen auftreten bzw. wenn zu viele oder falsche Medikamente eingenommen wurden, wird ein Arzt hinzugezogen.
- Angehörige von Menschen mit Demenz werden darauf hingewiesen, dass Medikamente sicher aufbewahrt werden müssen, um eine unbeabsichtigte Einnahme zu verhindern.

Was nicht sein sollte

- Medikamentengabe ohne ärztliche Anordnung
- Medikamentengabe ohne Einwilligung des Pflegebedürftigen
- Verwendung loser Tabletten oder Blister, da deren Haltbarkeit nicht mehr sichergestellt werden kann
- Injektionen (Verabreichen von Spritzen) in blaue Flecken, Schwellungen oder Stellen, die entzündet oder schlecht durchblutet sind

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an.

Zögern Sie nicht, sich auch an den verordnenden Arzt zu wenden, wenn Sie Fragen zu den Medikamenten oder zur Verabreichung haben. Er hat grundsätzlich die Pflicht zur Aufklärung, Anleitung und Überwachung der Medikation.

Weitere Informationen

Das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) hat im Auftrag der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) und der Bundesärztekammer (BÄK) das Wichtigste zur sicheren Einnahme von Medikamenten in einem Informationsblatt zusammengestellt. Dies können Sie kostenlos von www.patinfo.org herunterladen.

Schmerzen

Schmerzen erlebt jeder Mensch unterschiedlich. Eine jeweils passende Behandlung ist wichtig, da Schmerzen die Lebensqualität erheblich einschränken und den Alltag beeinträchtigen können. Sie können außerdem weitere gesundheitliche Probleme nach sich ziehen und Heilungsprozesse verzögern.



Schmerzen können nicht immer ganz vermieden werden. Allerdings muss alles getan werden, um sie weitestgehend zu lindern.

Wie gute Pflege sein sollte

Was zur professionellen Beratung gehört

- Der Pflegebedürftige wird angeleitet, Schmerzen einzuschätzen und zu beschreiben sowie die Auslöser für Schmerzen zu erkennen und zu vermeiden.
- Die Pflegenden leiten an, Schmerzen selbst zu behandeln, z.B. durch vom Arzt verordnete Medikamente oder andere Maßnahmen wie Atemtechniken.
- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen werden angeleitet, unerwünschte Nebenwirkungen von Schmerzmitteln zu erkennen, zu benennen und diesen vorzubeugen.
- Angehörige werden beraten, wie sie Schmerzen bei Menschen mit Demenz, Sprachproblemen oder kognitiven Beeinträchtigungen erkennen können.

Was zum professionellen Handeln gehört

- Die Pflegenden vermeiden möglichst alles, was Schmerzen auslöst, z.B. ein stark haftender Wundverband.
- Sie beugen Schmerzen so gut wie möglich vor, z.B. mit ärztlich verordneten Medikamenten, die bei Bedarf auch vorbeugend gegeben werden.
- Die Pflegenden fragen regelmäßig nach Schmerzen oder damit zusammenhängenden Problemen wie Schlafstörungen. Bei Menschen, die Schmerzen nicht benennen können, werden Verhalten und Gesichtsausdruck beobachtet.
- Bei akuten Schmerzen wird eine Behandlung wie vom Arzt verordnet angeboten.
- Zur Behandlung von chronischen Schmerzen wird ein Behandlungsplan erstellt. Dabei sollten die Pflegenden und der Arzt sowie andere Therapeuten (z.B. Physiotherapeuten) zusammenarbeiten. Der Plan wird mit dem Pflegebedürftigen und den Angehörigen abgestimmt. Die Pflegenden achten darauf, dass er umgesetzt wird.

- Schmerzen sowie Wirkung und Nebenwirkung der Schmerzbehandlung werden beobachtet. Falls Schmerzen neu auftreten, sich verändern oder nicht gelindert werden können, wird ein pflegerischer Schmerzexperte oder Arzt hinzugezogen.

Schmerzen werden ernst genommen und bestmöglich gelindert.

Was nicht sein sollte

- Schmerzäußerungen des Pflegebedürftigen werden nicht ernst genommen.
- Eine gewünschte und verordnete Schmerzbehandlung wird nicht eingehalten.

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an. Das gilt insbesondere, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Nicht genügend gelinderte Schmerzen oder Schmerzschübe
- Schmerzen durch Pflegemaßnahmen, z. B. beim Verbandswechsel oder bei der Lagerung

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegefachkräfte mit Ihnen gemeinsam nach den Ursachen suchen und die Maßnahmen angepasst werden.

Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es zwei Expertenstandards des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) zum Umgang mit Schmerzen: einen zu akuten und einen zu chronischen Schmerzen. Sie beinhalten Maßnahmen, um Schmerzen vorzubeugen, zu lindern, zu beseitigen oder auf einem erträglichen Maß zu halten. Es gibt Instrumente zur Schmerzeinschätzung sowie spezielle Fortbildungen für Pflegefachkräfte zur Schmerzbehandlung.

Auf www.dgss.org/patienteninformationen der Deutschen Schmerzgesellschaft e.V. finden Sie Informationen zu Schmerzen und deren Behandlung.

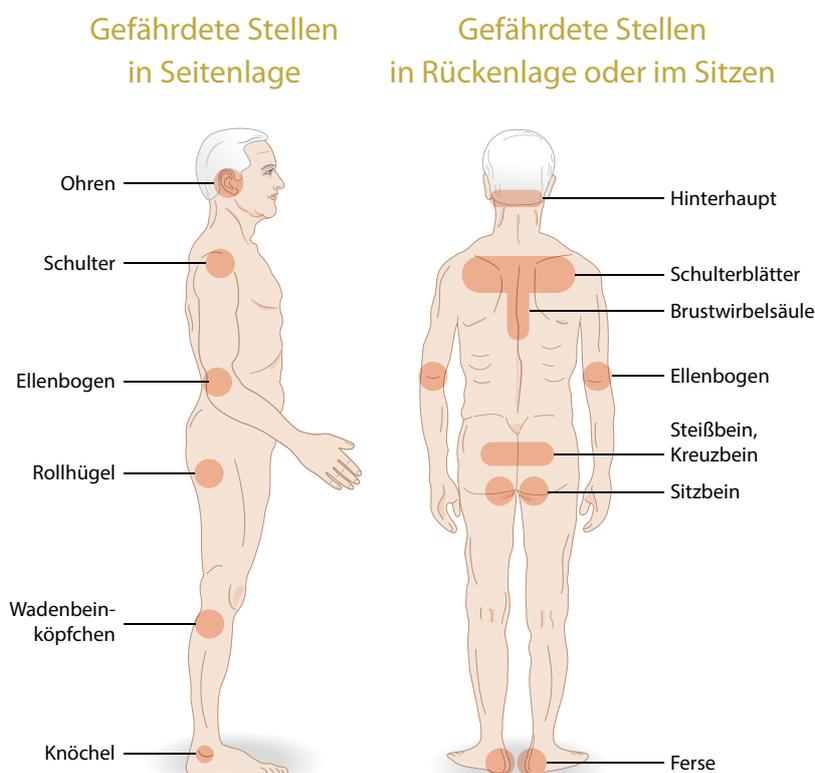
Druckgeschwüre

Ein Druckgeschwür (Dekubitus) entsteht, wenn durch äußeren Druck die Haut und das Gewebe geschädigt werden, zum Beispiel durch langes Sitzen oder Liegen auf der gleichen Stelle. Je länger der Druck an einer Körperstelle anhält, umso größer ist die Gefahr einer Schädigung. Aus den zunächst oberflächlichen Rötungen können tiefe Wunden werden. Die Heilung kann je nach Größe der Wunde langwierig sein. Daher ist es besonders wichtig, gefährdete Körperstellen vom Druck zu entlasten.

Wie gute Pflege sein sollte

Was zur professionellen Beratung gehört

- Die Pflegenden erklären, wer besonders gefährdet ist, z. B. bettlägerige Menschen, Menschen mit fortgeschrittener Demenz oder Menschen, die Warnzeichen wie Kribbeln oder Schmerzen nicht spüren, etwa wegen starker Schmerzmittel, Nervenerkrankungen oder Lähmungen.
- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen werden darüber informiert, wie Druckgeschwüre entstehen und welche Körperstellen besonders gefährdet sind.
- Die Pflegenden erklären, wie Druckgeschwüre verhindert werden können, z. B. durch Bewegung oder Positionswechsel. Sie beraten, ob und wie druckverteilende Hilfsmittel eingesetzt werden sollten.
- Sie informieren über Anzeichen für ein Druckgeschwür, z. B. anhaltende punktuelle Rötungen bis hin zu dunkelbläulichen Verfärbungen der Haut.



- Angehörige werden angeleitet, wie sie Maßnahmen zur Vorbeugung von Druckgeschwüren durchführen können.



Was zum professionellen Handeln gehört

- Der Pflegebedürftige wird regelmäßig dazu angeregt, sich zu bewegen. Falls notwendig, wird er dabei unterstützt, oder die Pflegenden und Angehörigen verändern die Sitz- oder Liegeposition des Pflegebedürftigen in individuell festgelegten Zeitabständen.
- Gemeinsam mit dem Pflegebedürftigen und den Angehörigen wird ein Bewegungsplan erstellt. Falls der Druck an einer Stelle z. B. durch einen Gipsverband zunimmt oder sich der Pflegebedürftige schlechter bewegen kann, wird der Plan angepasst.
- Reibung auf der Haut z. B. beim Hochziehen im Bett wird vermieden.
- Gefährdete Hautstellen werden auf Rötungen untersucht. Außerdem wird der Pflegebedürftige nach Schmerzen gefragt.
- Die Haut wird sauber und trocken gehalten.
- Andere an der Pflege Beteiligte, wie Krankentransportdienste und ehrenamtliche Helfer, werden über das Risiko des Druckgeschwürs und die Notwendigkeit eines Positionswechsels informiert.

Der Pflegebedürftige wird angeregt und unterstützt, die Sitz- oder Liegeposition in festgelegten Zeitabständen zu verändern.

Was nicht sein sollte

Verwendung von

- Ringkissen, da der Druck an den Kissenrändern besonders hoch ist
- zusätzlichen Auflagen auf Wechseldruckmatratzen
- Watteverbänden oder Fellen, da sie nicht zur Druckverteilung beitragen und sogar Druckstellen verursachen können
- hautabdeckenden, farbigen oder färbenden Salben und Pasten, die eine Untersuchung der Haut verhindern
- Matratzen, die die Bewegungsfähigkeit weiter einschränken, z. B. Wassermatratzen
- Mitteln, die die Poren verschließen, wie Vaseline oder Melkfett
- Mitteln, die die Haut austrocknen, z. B. alkoholhaltige Produkte

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an. Das gilt insbesondere, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Rötungen und Hautabschürfungen an den gefährdeten Körperstellen

Die betroffene Stelle muss dann sofort vollständig vom Druck entlastet werden.

Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es einen Expertenstandard für die **Dekubitusprophylaxe** des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP). Er beschreibt, wie das Risiko erkannt und Druckgeschwüren vorgebeugt werden kann.

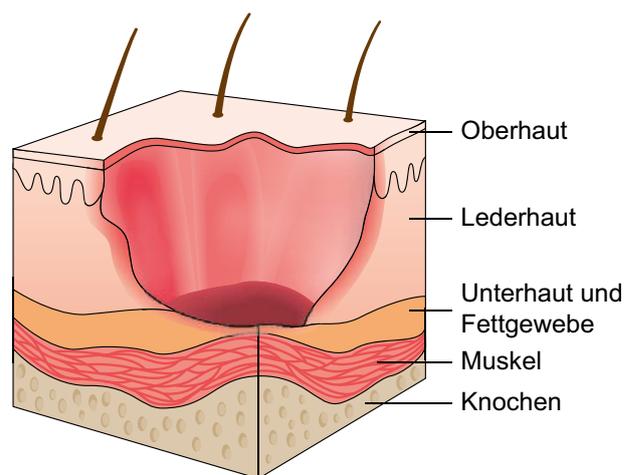
Das Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG) stellt auf www.dgss.org/patienteninformationen Informationen über Druckgeschwüre zur Verfügung.

Die Barmer Ersatzkasse hat den Ratgeber **Wie vermeide ich Druckgeschwüre?** für pflegende Angehörige herausgegeben. Sie können die Broschüre kostenlos bestellen oder von www.barmer-gek.de herunterladen.

Chronische Wunden

Wenn eine Wunde auch nach einigen Wochen trotz fachgerechter Therapie nicht abheilt, spricht man von einer chronischen (lang anhaltenden) Wunde. Eine chronische Wunde kann das Leben und den Alltag sehr beeinträchtigen. Sie kann Schmerzen verursachen, unangenehm riechen, nässen und muss laufend versorgt werden. Es besteht die Gefahr, dass sie sich entzündet oder weiter ausbreitet. Außerdem schränken Schmerzen und Verbände die Bewegungsfreiheit ein. Darunter kann sogar das Sozialleben leiden. Daher ist es wichtig, eine Wunde so gut wie möglich zu behandeln, Beschwerden zu lindern und damit die Lebensqualität und das Wohlbefinden zu verbessern.

Bei einer Wunde sind Haut und Gewebe geschädigt. Dadurch können Erreger leicht in den Körper eindringen und Infektionen hervorrufen. Umgekehrt können Erreger aus besiedelten oder infizierten Wunden austreten. Daher ist strenge Hygiene bei der Wundversorgung wichtig.



Wie gute Pflege sein sollte



Was zur professionellen Beratung gehört

- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen erhalten Informationen über mögliche Ursachen der Wunde, die Symptome und die Wundversorgung.
- Die Pflegenden beraten, wie mit Beschwerden durch die Wunde oder den Verband, z. B. Schmerzen, umgegangen werden kann.
- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen werden beraten, was neben der Wundversorgung notwendig ist, z. B. Bewegungsförderung beim Druckgeschwür oder Spezialschuhe beim Diabetischen Fußsyndrom.
- Sie werden beraten, was getan werden kann, damit die Wunde nicht noch einmal entsteht, z. B. durch Hautpflege, Ernährung oder Bewegung.
- Die Pflegenden informieren über Selbsthilfegruppen für Menschen mit chronischen Wunden.
- Sie leiten auf Wunsch an, die Wunde selbst zu versorgen.



Was zum professionellen Handeln gehört

- Gemeinsam mit dem Pflegebedürftigen werden Maßnahmen vereinbart, um
 - Beschwerden zu lindern, z. B. Schmerzen oder Geruch.
 - die Heilung zu fördern, z. B. durch Bewegung oder Ernährung.
 - weitere Schäden zu vermeiden, z. B. durch Hautpflege.
 - das Alltagserleben zu verbessern, wie durch möglichst bequemes und leicht zu verwendendes Verbandsmaterial.
- Die Maßnahmen werden mit anderen beteiligten Berufsgruppen abgestimmt, z. B. Physiotherapeuten, Ärzten.
- Verbandswechsel und Wundversorgung erfolgen entsprechend der ärztlichen Verordnung.
- Es wird Verbandsmaterial verwendet, das die Haut nicht zusätzlich schädigt und sich möglichst leicht entfernen lässt.
- Der Verband wird sehr vorsichtig gewechselt, um Schmerzen möglichst zu vermeiden.
- Die Wunde wird in festzulegenden Zeitabständen von einer speziell weitergebildeten Pflegefachkraft begutachtet.
- Unabhängig davon, wie häufig der Verbandswechsel vorgesehen ist, sollte der Verband sofort erneuert werden, wenn er verschmutzt, durchnässt oder verrutscht ist.
- Beim Verbandswechsel und bei der Wundversorgung werden folgende Schritte beachtet:
 - Die Arbeitsfläche wird vor und nach dem Verbandswechsel desinfiziert.
 - Falls Wundflüssigkeit verspritzt werden könnte, wird Schutzkleidung getragen.
 - Vor dem Entfernen des Verbandes werden die Hände desinfiziert und keimarme Einmalhandschuhe angezogen.
 - Verband und Wundauflagen werden vorsichtig entfernt und zusammen mit den Einmalhandschuhen sofort in einem dichten Müllbeutel entsorgt.
 - Anschließend werden die Hände wieder desinfiziert.
 - Bei jedem Verbandswechsel wird die Wunde mit einer speziellen sterilen Spülflüssigkeit (kein Leitungswasser) gereinigt. Dabei werden sterile Handschuhe getragen.
 - Instrumente, z. B. Pinzette oder Schere, werden nach dem Gebrauch sofort sicher abgelegt, z. B. in einer verschließbaren Box.
 - Bevor der Verband neu angelegt wird, werden die Hände desinfiziert und neue Handschuhe angezogen.
 - Nach dem Verbandswechsel werden die Hände wieder desinfiziert.

Der Pflegebedürftige wird dabei unterstützt, mit der chronischen Wunde und den Folgen bestmöglich umzugehen.

Was nicht sein sollte

- Verbandswechsel ohne Handschuhe und nicht desinfizierte Hände
- Verwendung von Pinzetten, Scheren oder Wundauflagen, die nicht steril sind
- Überforderung des Pflegebedürftigen oder der Angehörigen durch die Beteiligung an der Wundversorgung

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an. Das gilt insbesondere, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Die Wunde wird größer oder riecht sehr übel.
- Der Alltag wird durch die Wunde zunehmend beeinträchtigt.

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegefachkräfte mit Ihnen gemeinsam nach den Ursachen suchen und vorschlagen, was getan werden kann.

Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es einen Expertenstandard des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) für die **Pflege von Menschen mit chronischen Wunden**. Er beinhaltet zum Beispiel Maßnahmen zur Pflegeplanung, Beratung und Versorgung der Wunden.

Die Deutsche Gesellschaft für Wundheilung und Wundbehandlung e.V. hat die Kurzfassung der Leitlinie **Lokaltherapie chronischer Wunden bei Patienten mit den Risiken periphere arterielle Verschlusskrankheit, Diabetes mellitus, chronische venöse Insuffizienz** herausgegeben.

Das Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG) stellt auf www.gesundheitsinformation.de Informationen über chronische Wunden und deren Behandlung zur Verfügung.

Das Wundzentrum Hamburg e.V. hat die Broschüre **Wundwissen – einfach praktisch** für Patienten und Angehörige herausgegeben. Sie steht kostenlos zum Herunterladen auf www.wundzentrum-hamburg.de zur Verfügung.

Kompressionstherapie



Ältere Menschen leiden oft unter Erkrankungen der Beinvenen, zum Beispiel Krampfadern oder chronisch-venöser Insuffizienz. Das Blut fließt dabei nicht mehr ausreichend schnell zum Herzen zurück und staut sich in den Beinen. Bei einer Kompressionstherapie werden das Gewebe und die erweiterten Gefäße in den Beinen zusammengepresst (Kompression), damit das Blut wieder schneller zurückfließen kann. Außerdem wird eine Kompression angewendet, um chronische Wunden an den Beinen zu behandeln. Dafür werden beispielsweise individuell angepasste und vom Arzt verordnete Strümpfe oder Verbände verwendet.

Wie gute Pflege sein sollte



Was zur professionellen Beratung gehört

- Die Pflegenden leiten an, die Strümpfe richtig an- bzw. ausziehen.
- Wenn Hilfsmittel wie Strumpfanzieher notwendig sind, wird bei der Auswahl und beim Umgang damit beraten.
- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen werden darüber informiert, wie die Strümpfe gepflegt werden.
- Die Pflegenden informieren über Bewegungsmaßnahmen, die die Kompressionstherapie unterstützen.
- Sie erklären, wie Durchblutungsstörungen zu erkennen sind.



Was zum professionellen Handeln gehört

- Kompressionsstrümpfe
 - werden nur im Liegen angelegt und wenn das Bein angeschwollen ist, z.B. morgens vor dem Aufstehen.
 - werden gleichmäßig und etappenweise am Unterschenkel hochgezogen. (Nicht zerren!)
 - sind nicht verdreht, liegen faltenfrei an und schnüren nicht ein.
 - sitzen am Fersenteil richtig.
- Für Kompressionsverbände gibt es verschiedene Wickeltechniken. Welche davon angewendet wird, richtet sich nach der Erkrankung und der individuellen Situation. Für alle gilt: Kompressionsverbände
 - werden im Liegen angelegt und wenn das Bein angeschwollen ist, z.B. morgens vor dem Aufstehen.

- werden vom Fuß in Richtung Oberschenkel gewickelt. Der Fuß ist dabei rechtwinklig angezogen, die Zehen bleiben frei, die Ferse ist bedeckt und vorspringende Knochen oder Gelenke sind gepolstert.
- reichen mindestens bis zum Knie.
- werden so angelegt, dass der Druck der Binde vom Fuß zum Knie bzw. Oberschenkel hin langsam abnimmt. Dabei wird die Binde beim Wickeln nah am Bein geführt, der aufgerollte Teil der Binde liegt oben und die Binden überlappen sich.
- werden so angelegt, dass keine Einschnürungen, Rillen, Falten oder Schmerzen entstehen.
- werden neu angelegt, wenn sie einschnüren, verrutscht sind oder Schmerzen bereiten.

Es wird darauf geachtet, dass Kompressionsstrümpfe und -verbände richtig sitzen, damit sie wirken können und nicht schaden.

Was nicht sein sollte

- Rillen, Einschnürungen, Falten im Strumpf oder im Verband
- Schmerzen im Bein durch den Strumpf oder den Verband
- Verschmutzter Strumpf oder Verband
- Befestigung der Binde mit Verbandklammern (Verletzungsgefahr)

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an.

Zögern Sie nicht, bei Schmerzen im Bein oder in der Fußsohle, bei Rötung der Haut mit Schmerzen oder einem geschwollenen Bein sofort den Arzt zu kontaktieren.

Weitere Informationen

Für die professionelle Anwendung erarbeitet die Deutsche Gesellschaft für Phlebologie e.V. (DGP) die **Leitlinie Phlebologischer Kompressionsverband und medizinischer Kompressionsstrumpf**. Sie soll unter anderem Hinweise auf Bindentypen und Verbandstechniken umfassen.

Das Wundzentrum Hamburg e.V. hat die Broschüre **Kompression – einfach tragbar** für Patienten und Angehörige herausgegeben. Sie steht auf www.wundzentrum-hamburg.de kostenlos zum Herunterladen zur Verfügung.

Demenz

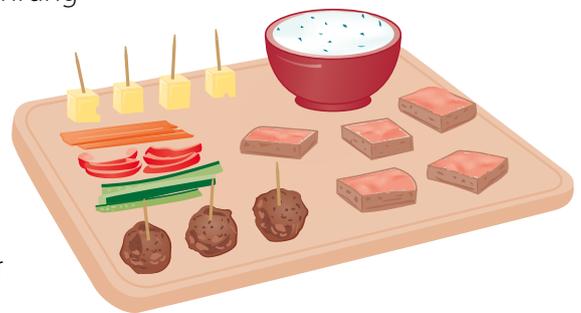
Menschen mit Demenz können ihre Bedürfnisse häufig nicht eindeutig benennen und es fehlt ihnen an Orientierung. Ihnen gegenüber müssen andere Menschen besonders einfühlsam und geduldig sein. Es ist besonders wichtig, Gewohnheiten beizubehalten, Vertrautes zu bewahren und für Sicherheit zu sorgen. Um sich möglichst optimal auf die Bedürfnisse eines Menschen mit Demenz einzustellen, sind ein enger Austausch und eine gute Abstimmung zwischen allen an der Pflege Mitwirkenden notwendig.

Wie gute Pflege sein sollte



Was zur professionellen Beratung gehört

- Angehörige werden beraten, wie sie mit dem Pflegebedürftigen umgehen können.
- Sie erhalten Informationen über Gefahren, in die sich Menschen mit Demenz bringen können, und wie dem vorgebeugt werden kann.
- Die Pflegenden informieren über Entlastungs- und Schulungsangebote, Selbsthilfegruppen oder Beratungsstellen.
- Sie beraten, wie die Wohnung an die Bedürfnisse von Menschen mit Demenz angepasst werden kann, oder informieren über geeignete Beratungsstellen.
- Angehörige werden beraten, wie sie die Ernährung möglichst bedürfnisgerecht gestalten und zum Essen anregen können, z.B. durch Verteilen von Häppchen an unterschiedlichen Plätzen in der Wohnung.
- Die Pflegenden informieren über Freizeitaktivitäten oder Beschäftigungsmöglichkeiten für Menschen mit Demenz.



Was zum professionellen Handeln gehört

- Die Pflegenden erkundigen sich, welche Gewohnheiten, Interessen, Vorlieben, Abneigungen und prägende Erinnerungen der Pflegebedürftige hat und wie dessen Verhalten, Gesten oder Mimik gedeutet werden können.
- Die vermuteten Wünsche des Pflegebedürftigen werden bei der Pflege beachtet. Reaktionen auf Pflegemaßnahmen, die auf angenommenen Wünschen basieren, müssen besonders aufmerksam beobachtet werden.
- Die Pflegenden passen die Kommunikation an: Sie verwenden z. B. kurze, klare Sätze oder setzen Körpersprache, Mimik sowie Gesten und Berührungen ein.

- Fähigkeiten, die noch da sind, werden angeregt und gefördert.
- Menschen mit Demenz werden so beaufsichtigt, dass sie sich oder andere nicht gefährden.

Mit Menschen mit Demenz wird besonders einfühlsam und geduldig umgegangen.

Was nicht sein sollte

- Der Pflegebedürftige wird zu etwas gezwungen.
- Unverständliche oder nicht nachvollziehbare Äußerungen des Menschen mit Demenz werden korrigiert.
- Auf schwieriges Verhalten des Pflegebedürftigen wird unangemessen reagiert, z.B. mit Schimpfen.
- Freiheitsentziehende Maßnahmen werden nicht vermieden (siehe nächste Seite).

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an. Das gilt insbesondere, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Zunehmende Unruhe oder Aggressivität beim Pflegebedürftigen
- Selbstgefährdendes Verhalten, z. B. Verirren oder Ablehnen von Essen

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegefachkräfte mit Ihnen gemeinsam nach den Ursachen suchen und vorschlagen, was getan werden kann.

Zögern Sie nicht, zusätzlich fachärztlichen Rat einzuholen, zum Beispiel bei einem Gerontopsychiater.

Weitere Informationen

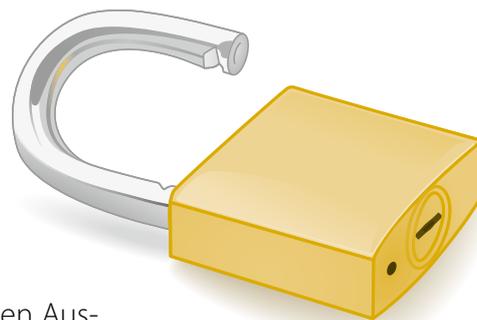
Bei der Deutschen Alzheimer Gesellschaft e.V. Selbsthilfe Demenz erhalten Sie Informationen rund um das Thema Demenz sowie Adressen von Beratungsstellen und Ansprechpartnern in Ihrer Nähe: www.deutsche-alzheimer.de.

Der kostenlose ZQP-Ratgeber **Demenz – Impulse und Ideen für pflegende Partner** bietet Praxishinweise für die Betreuung und Pflege eines Menschen mit Demenz.

Ein schwieriges Thema: Freiheitsentziehende Maßnahmen

Jeder Mensch hat das Recht, sich frei zu bewegen. Vor allem Menschen mit Demenz werden bisweilen daran gehindert, wenn sie zum Beispiel häufig unruhig sind und viel umherlaufen. Das geschieht dann vermeintlich zu ihrem eigenen Schutz etwa mithilfe von Gurten, Bettgittern, Beruhigungsmitteln oder durch das Absperrn von Türen. Jemanden ohne seine Einwilligung oder eine richterliche Genehmigung in seiner Bewegungsfreiheit einzuschränken ist verboten.

Sogenannte freiheitsentziehende Maßnahmen (FEM) in der Pflege können – auch wenn sie von einem Richter erlaubt werden – mehr schaden als nutzen und sogar schwerwiegende körperliche und seelische Folgen haben. Daher müssen stets alle Alternativen sorgfältig geprüft und gegeneinander abgewogen werden, damit diese Mittel nur in absoluten Ausnahmefällen angewendet werden. Die Pflegenden können Sie dabei beraten. Sie informieren außerdem über mögliche Folgen, zum Beispiel Angst, Stress und



**Freiheitsentziehende
Maßnahmen (FEM)
werden vermieden.**

Verletzungen wie Hautabschürfungen, Druckgeschwüre oder blaue Flecken. Außerdem lassen Muskelkraft und Koordinationsfähigkeit nach, wenn freiheitsentziehende Maßnahmen oft angewendet werden. Dadurch sind Stürze sogar noch wahrscheinlicher.

Werden dennoch freiheitsentziehende Maßnahmen angewendet, muss unbedingt auf den richtigen und sicheren Umgang damit geachtet werden.

Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es die Praxisleitlinie der Initiative zur Begrenzung freiheitseinschränkender Maßnahmen in der beruflichen Altenpflege (Leitlinie FEM). Sie enthält unter anderem Informationen, wie freiheitsentziehende Maßnahmen vermieden werden können.

Auf dem Onlineportal www.pflege-gewalt.de klärt das ZQP darüber auf, was freiheitsentziehende Maßnahmen (FEM) sind und wie sie vermieden werden können. Außerdem finden Sie Kontaktdaten von Krisentelefonen, die Sie in Notsituationen anrufen können, zum Beispiel wenn es zu Gewalt kommen könnte oder gekommen ist.

Alltagsgestaltung

Auf Hilfe und Pflege angewiesen zu sein, beeinflusst auch den Alltag und das gesellschaftliche Leben. Denn Menschen, die zum Beispiel ihre Wohnung oder das Bett nicht mehr alleine verlassen können, benötigen meist Unterstützung, um Interessen und Hobbys weiter nachzugehen, alte Kontakte zu pflegen oder neue zu knüpfen. Aktiv zu sein und den Alltag sinnvoll zu gestalten, hilft gegen Vereinsamung und trägt dazu bei, körperliche und geistige Fähigkeiten zu erhalten – kurzum, die Alltagsgestaltung ist maßgeblich für die Lebensqualität.



Wie gute Pflege sein sollte



Was zur professionellen Beratung gehört

- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen werden bei der Auswahl von Angeboten zur Unterstützung des Alltags beraten, z.B. Essen auf Rädern, ehrenamtliche Dienste, Hausnotruf, Fahrdienste, Selbsthilfegruppen.
- Sie erhalten Informationen über Beschäftigungsmöglichkeiten und Freizeitaktivitäten wie Gymnastikkurse, Spielgruppen oder Singkreise.



Was zum professionellen Handeln gehört

- Der Pflegebedürftige erhält Unterstützung, um den Alltag zu strukturieren und zu gestalten.
- Der Pflegebedürftige wird ständig betreut, wenn er zu Terminen bei Behörden oder mit Ärzten, beim Einkaufen oder bei Freizeitaktivitäten begleitet wird.
- Der Kontakt zu Dienstleistern wie Fußpflege, Physiotherapie, Ernährungsberatung oder ehrenamtlichen Helfern wird vermittelt.
- Der Pflegebedürftige wird darin unterstützt, sich seinen Interessen entsprechend z.B. über Zeitgeschehen, Kultur oder Politik zu informieren.

Der Pflegebedürftige erhält die notwendige Unterstützung, um seinen Alltag zu strukturieren und zu gestalten.

Was nicht sein sollte

- Alltag und Tagesablauf werden über den Kopf des Pflegebedürftigen hinweg festgelegt.
- Veränderte Bedürfnisse des Pflegebedürftigen zur Freizeitgestaltung werden nicht beachtet.

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an.

Weitere Informationen

Beratung zur ehrenamtlichen Unterstützung im Alltag bieten zum Beispiel örtliche Pflegestützpunkte sowie für privat Versicherte die compass private pflegeberatung. Eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe können Sie mithilfe der Datenbank des ZQP finden: www.zqp.de/beratungsdatenbank. Über die Datenbank auf www.pflegeberatung.de können Sie gezielt nach Angeboten zur Unterstützung im Alltag suchen.

Die Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V. Selbsthilfe Demenz hat den Ratgeber **Alltagsgestaltung und Beschäftigungen für Menschen mit Demenz** herausgegeben. Er richtet sich an Angehörige und Fachkräfte. Die Broschüre ist erhältlich über www.deutsche-alzheimer.de.

Nicht zuletzt: Pflege am Lebensende

Jeder Mensch hat das Recht, in Würde zu sterben. Daher muss alles getan werden, um den Bedürfnissen und Wünschen des Pflegebedürftigen im Sterbeprozess so weit wie möglich nachzukommen. Voraussetzung dafür sind ein offener Umgang mit dem Sterben und eine vertrauensvolle Kommunikation zwischen dem Pflegebedürftigen, Angehörigen, Ärzten und anderen unmittelbar an der Sterbebegleitung Beteiligten.

Wie gute Pflege sein sollte



Was zur professionellen Beratung gehört

- Der Pflegebedürftige und seine Angehörigen werden über Angebote der palliativen Versorgung (Versorgung schwerstkranker und sterbender Menschen) informiert, z.B. ambulante oder stationäre Hospizdienste oder darauf spezialisierte Pflegedienste.
- Sie erhalten Informationen über psychologische oder seelsorgerliche Sterbebegleitung oder zusätzliche Hilfen wie ehrenamtliche Sterbebegleiter.
- Angehörige werden beraten, damit sie schwer zu ertragende Entscheidungen der sterbenden Person besser verstehen und akzeptieren können, z.B. wenn das Essen abgelehnt wird.
- Die Pflegenden informieren über die Möglichkeit, eine Patientenverfügung oder Vorsorgevollmacht zu erstellen, oder weisen auf geeignete Beratungsstellen hin.
- Angehörige werden angeleitet, Pflegeaufgaben in der Sterbephase zu übernehmen.



Was zum professionellen Handeln gehört

- Der Sterbende erhält Beistand und wird in besonders schwierigen Situationen nicht allein gelassen, es sei denn er wünscht das.
- Belastende Symptome wie Schmerzen, Atemnot oder Übelkeit werden nach ärztlicher Anordnung behandelt. Sind die Symptome aus Sicht des Sterbenden nicht ausreichend gelindert, wird rasch ärztlicher Rat eingeholt.
- Pflegemaßnahmen wie Mund- und Lippenpflege oder Teilkörperwaschungen, die zum besseren Befinden beitragen können, werden angeboten.
- Pflegemaßnahmen, die den Sterbenden belasten, werden möglichst unterlassen.

Es wird alles getan, um den Bedürfnissen und Wünschen des Sterbenden nachzukommen.

- Kulturell geprägte Vorstellungen und Wünsche in Bezug auf Sterben und Tod werden respektiert und so weit wie möglich erfüllt.
- Wenn der Sterbende es wünscht, werden begonnene Behandlungen oder pflegerische Maßnahmen geändert oder beendet.
- Wenn der Sterbende sich nicht mehr äußern kann, wird so gehandelt, wie er es schriftlich verfügt hat. Liegt keine schriftliche Verfügung vor, wird so gehandelt, wie er es vermutlich will. Dabei wägen alle Beteiligten gemeinsam ab, wie vorzugehen ist, z. B. ob eine künstliche Ernährung erfolgt.

Was nicht sein sollte

- Einen Sterbenden in den letzten Stunden alleine lassen, obwohl Beistand gewünscht wird.

Worauf Sie die Pflegefachkräfte ansprechen sollten

Wenn Sie Fragen haben oder unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist, sprechen Sie die Pflegefachkräfte unbedingt an.

Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es Pflegeleitlinien für einzelne Aspekte der Palliativpflege von der Deutschen Gesellschaft für Palliativmedizin (DGP).

Die Deutsche PalliativStiftung hat die Broschüre **PflegeTipps – Palliative Care** herausgegeben. Sie ist kostenlos auf www.palliativstiftung.de erhältlich.

Neben der allgemeinen palliativen Versorgung durch den Hausarzt und Pflegedienste gibt es für Menschen, die eine besonders aufwendige Versorgung benötigen, die spezialisierte ambulante Palliativversorgung (SAPV). Über die Pflegedienstdatenbank auf www.pflegeberatung.de können Sie gezielt nach Anbietern von SAPV in Ihrer Nähe suchen.

Beratung zu Leistungen und Angeboten der Palliativ- und Hospizversorgung bieten zum Beispiel örtliche Pflegestützpunkte sowie für privat Versicherte die *compass private pflegeberatung*.

Wann ein Arzt hinzugezogen werden sollte

Bei älteren, pflegebedürftigen Menschen sind regelmäßige Untersuchungen und eine frühzeitige diagnostische Abklärung von Symptomen besonders wichtig, damit Krankheiten erkannt, behandelt und Komplikationen vermieden werden können. Die zeitlichen Abstände der Routineuntersuchungen sollten mit dem Hausarzt abgestimmt werden.

Beschwerden, Symptome und krankhafte Veränderungen beim Pflegebedürftigen müssen grundsätzlich ernst genommen und dem behandelnden Arzt mitgeteilt werden.

Wenn Probleme auftreten

Fragen stellen

Scheuen Sie sich nicht, den Pflegenden Fragen zu stellen, wenn Sie unsicher sind – zum Beispiel wenn die Beratung für Sie unverständlich war oder alles zu schnell ging. Auch wenn Sie den Eindruck haben, dass etwas bei der Pflege nicht richtig gemacht wird, zögern Sie nicht, dies offen anzusprechen. Wenn Sie mit allgemeinen Leistungen des Pflegedienstes, beispielsweise bei der Pünktlichkeit oder Abrechnung, nicht zufrieden sind, sollten Sie die Einsatzleitung oder die Pflegedienstleitung deswegen ansprechen.

Beratung finden

Pflegebedürftige und deren Angehörige haben Anspruch auf kostenlose Pflegeberatung, um sich umfassend über Leistungen, Ansprüche und Angebote zu informieren. Beraten werden Sie zum Beispiel in einem örtlichen Pflegestützpunkt, bei der Pflegekasse oder bei *compass private pflegeberatung*. Eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe können Sie mithilfe der Datenbank des ZQP finden: www.zqp.de/beratungsdatenbank.

Sich beschweren

Wenn Sie den Eindruck haben, dass Ihre Bedenken nicht ernst genommen und die von Ihnen benannten Probleme nicht abgestellt werden, können Sie sich an die Pflegekasse beziehungsweise die private Pflegeversicherung wenden. Sie hat Interesse daran, dass die von ihr finanzierten Leistungen ordnungs- und vertragsgemäß umgesetzt werden, und wird einer Beschwerde daher nachgehen. Beschwerden können Sie auch an den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) beziehungsweise den Prüfdienst des Verbandes der privaten Krankenversicherung e.V. richten. Sie prüfen die Qualität der Pflegedienste regulär, aber auch wenn eine Beschwerde eingereicht wird. Die örtlichen Kontaktdaten können Sie unter anderem bei der Pflegekasse beziehungsweise der privaten Pflegeversicherung erfragen.

In einigen Bundesländern ist die sogenannte Heimaufsicht neben der Überwachung stationärer Einrichtungen auch für Pflegedienste zuständig. Meist ist sie beim Sozialamt angesiedelt. Daneben gibt es mancherorts kommunale Beschwerdestellen. Sie können sich hierüber beim örtlichen Bürgeramt informieren, wo Sie auch die Kontaktdaten erhalten.

Den Pflegevertrag kündigen

Wollen Sie den Pflegedienst wechseln, können Sie jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen – auch dann, wenn es im Pflegevertrag anders vereinbart ist. Bei der Kündigung muss keine besondere Form eingehalten werden.

Was bei der Auswahl eines Pflegedienstes wichtig ist

- Erkundigen Sie sich, ob der Pflegedienst alle Leistungen anbietet, die aktuell oder voraussichtlich benötigt werden, z. B. spezielle Wundbehandlung, Versorgung von Demenzkranken oder Sterbebegleitung.
- Angebote und Preise sowie Grundsätze und Arbeitsweisen des Pflegedienstes sollten offengelegt und verständlich sein.
- Dazu gehört auch, dass geklärt werden sollte, ob individuelle Wünsche und Gewohnheiten vom Pflegedienst berücksichtigt werden können, z. B. gewohnte Aufstehzeiten.
- Der Pflegedienst sollte jederzeit erreichbar sein und schnell reagieren können.
- Es sollte möglich sein, Vereinbarungen kurzfristig auf einen veränderten Bedarf hin anzupassen.
- Es sollten möglichst immer dieselben Pflegenden ins Haus kommen und eine feste Ansprechperson sollte für Sie da sein.
- Die Mitarbeiter sollten für die Aufgabe, die sie bei Ihnen übernehmen, aus- bzw. weitergebildet sein.
- Allgemein anerkannte Pflegestandards sowie betriebsinterne Richtlinien werden verlässlich angewendet.
- Das Personal ist überwiegend aus Pflegefachkräften zusammengesetzt und mehrheitlich fest angestellt.
- Der Dienst sollte ein festgelegtes Verfahren haben, um auf Fehler und Beschwerden zu reagieren.
- Vor Abschluss eines schriftlichen Pflegevertrages erhalten Sie einen Kostenvorschlag und werden darüber informiert, dass der Vertrag jederzeit fristlos kündbar ist.

Checklisten für die Pflegedienstauswahl können Sie zum Beispiel von folgenden Webseiten herunterladen:

Weißer Liste

www.weisse-liste.de/de/pflege/pflegedienst-checkliste/

AOK

<https://san.aok.de/inhalt/nutzen-sie-die-aok-pflege-checklisten/>

Verband der Ersatzkassen (vdek)

www.pflegelotse.de

Weitere ZQP-Produkte

ZQP-Ratgeber für den Pflegealltag

- Scham
- Essen und Trinken
- Demenz
- Natürliche Heilmittel und Anwendungen
- Körperpflege
- Mundpflege

ZQP-Reporte

- Rechte pflegebedürftiger Menschen
- Junge Pflegendende
- Vereinbarkeit von Beruf und Pflege
- Gewaltprävention in der Pflege
- Freiwilliges Engagement im pflegerischen Versorgungsmix

Die kostenlosen Ratgeber und Reporte können Sie per E-Mail an bestellung@zqp.de bestellen oder als PDF-Datei von www.zqp.de herunterladen.

ZQP-Onlineportale

- Beratung zur Pflege
Datenbank mit Kontaktinformationen zu über 4.500 nicht kommerziellen Beratungsangeboten im Kontext Pflege in Deutschland
www.zqp.de/beratungsdatenbank
- Gewaltprävention in der Pflege
Onlineportal mit Informationen zum Thema Gewalt in der Pflege und zu konkreten Hilfs- und Unterstützungsangeboten sowie praktischen Tipps und Kontaktdaten zur aktuell erreichbaren Notrufnummer für akute Krisensituationen in der Pflege
www.pflege-gewalt.de

Impressum

Herausgeber

Zentrum für Qualität in der Pflege
Reinhardtstr. 45
10117 Berlin
V. i. S. d. P. : Dr. Ralf Suhr

Über das Zentrum für Qualität in der Pflege

Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) ist eine bundesweit tätige, gemeinnützige und operative Stiftung. Sie wurde vom Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. errichtet. Ziel ist die Verbesserung der Pflegequalität für alte, hilfebedürftige Menschen. Dabei steht im Mittelpunkt der Arbeit, zu einer Versorgung beizutragen, die an den individuellen Bedürfnissen Pflegebedürftiger ausgerichtet ist.

Dazu bringt das ZQP wissenschaftsbasierte Erkenntnisse in die Praxis. Alle Ergebnisse ihrer Forschung und Projekte stellt die Stiftung kostenlos zur Verfügung – zum Beispiel als Ratgeber, Reporte und Datenbanken. Als Wissensinstitut für die Pflege unterstützt das Zentrum damit alle, die sich für pflegebedürftige Menschen engagieren – in Familie, Praxis, Wissenschaft und Politik.

In die Stiftungsarbeit sind auch externe Wissenschaftler und Vertreter von Verbraucher- und Selbsthilfeorganisationen, Leistungsträgern, Leistungserbringern, Berufsverbänden und Verwaltung eingebunden.

Redaktion

Daniela Vähjunker, Zentrum für Qualität in der Pflege
Daniela Sulmann, Zentrum für Qualität in der Pflege

Gestaltung & Herstellung

zwoplus, Berlin (Satz)
Stefan Dangl (Illustrationen)
Druckteam Berlin (Druck)

Fotos

S. 3, Portrait Dr. Ralf Suhr, Laurence Chaperon
S. 4, Portrait Prof. Dr. Andreas Büscher, Hochschule Osnabrück
S. 5, Portrait Bundesminister Hermann Gröhe, BMG/Jochen Zick (action press)

Wichtiger Hinweis

Dieser Ratgeber kann individuelle pflegerische und medizinische Beratung nicht ersetzen. Trotz sorgfältiger Recherche und Prüfung übernimmt der Herausgeber keine Gewähr für Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen. Bei den Inhalten handelt es sich um unverbindliche Informationen.

Alle Rechte vorbehalten

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers.
© Zentrum für Qualität in der Pflege

4. Auflage, Berlin 2017

ISBN 978-3-945508-17-6
ISSN 2198-8668

