

Prüfkriterien für Lebensqualität in Pflegeheimen und Seniorenresidenzen



Den Begutachtungen der Einrichtungen liegen insgesamt 102 Kriterien für Lebensqualität zugrunde. Diese sind unterteilt in 62 Basiskriterien, die jährlich abgefragt werden und jeweils 20 Zusatzkriterien, die abwechselnd in Jahren mit gerader oder ungerader Jahreszahl zur Anwendung kommen. Zur Erfüllung der Kriterien werden konkrete Anforderungen gestellt, die nachstehend im Wesentlichen beschrieben sind. Damit erhalten Einrichtungen, die eine Begutachtung wünschen, Gelegenheit, bereits im Vorfeld zu überprüfen, ob sie die Bedingungen erfüllen und bekommen Hinweise, wie sie ihre Angebote gegebenenfalls weiterentwickeln können.

Die genannten Indikatoren für die Erfüllung der Kriterien erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Zahlreiche Kriterien erfordern für ihre Anwendung bestimmte Rahmenbedingungen. Wenn diese nicht gegeben sind, geht das Kriterium nicht in die Gesamtbewertung ein.

1. Autonomie

1.1 Informationsangebote

1.1.1 Verbraucherfreundliche schriftliche Informationen

Kriterium	Prüfung	Nachweise
1.1.1.1 Die Informationsmaterialien, die Interessenten auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden, sind vollständig.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Die Materialien enthalten eine Leistungsbeschreibung der Einrichtung. • Sie informieren zur Ausstattung der Einrichtung. • Sie listen Regelleistungen und gegebenenfalls Zusatzleistungen auf. • Sie enthalten die Preise für Regelleistungen und gegebenenfalls Zusatzleistungen. • Sie enthalten einen Mustervertrag und die eventuelle Hausordnung. • Sie beschreiben das Leitbild und das Betreuungs-, Verpflegungs- und Beschwerdekonzert. • Sie informieren zu Aktivierungs-, Beschäftigungs- und Veranstaltungsangeboten. • Sie beschreiben Maßnahmen zur Prävention, die ärztliche und fachärztliche Versorgung sowie die seelsorgerische bzw. psychologische Betreuung. • Sie enthalten Informationen zur Bewohnervertretung. • Sie informieren über externen Dienstleister (z. B. Friseur, Fußpflege, Bank mit oder ohne eigene Räumlichkeiten in der Einrichtung).
1.1.1.2 Die Informationsmaterialien, die Interessenten zur Verfügung gestellt werden, sind gut lesbar und leicht verständlich.	Ungerade Jahre	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Schrift und Farbgestaltung ermöglichen ein problemloses Lesen. • Die Informationsmaterialien verzichten auf lange Sätze und Fremdworte. • Fachausdrücke, soweit sie zur Beschreibung notwendig sind, werden erläutert.
1.1.1.3 Die Einrichtung verfügt über einen informativen und aktuellen Internet-Auftritt.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktdaten (Postadresse, Telefon und E-Mail) sind vorhanden und auf einem aktuellen Stand. • Es wird über Lage der Einrichtung, Anzahl, Größe und Ausstattung der Zimmer bzw. Wohnungen, Gestaltung der Gemeinschaftsräume, Preise, Bewohnervertretung und Leitbild informiert.

		<ul style="list-style-type: none"> Die Angaben sind nicht veraltet und stimmen mit den tatsächlichen Leistungsangeboten überein.
1.1.1.4 Der Vertrag und die Anlagen dazu enthalten eine genaue Beschreibung des Wohnplatzes, des Verpflegungsangebots, der hauswirtschaftlichen Leistungen, der Betreuungs- und Pflegeleistungen sowie der Zusatzangebote und Angaben zu den Preisen der jeweiligen Leistungen.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> Im Vertrag werden die Gestaltung des Zimmers bzw. Wohnplatzes, die Wohnnebenkosten, die Mahlzeiten sowie weitere Zusatzkosten nach Art und Umfang beschrieben. Es werden die Höhe der jeweiligen Kostenanteile sowie das Gesamtentgelt genannt.
1.1.1.5 Die Hausordnung beschränkt sich auf informatorische Hinweise und verzichtet auf Verhaltensvorschriften.	Gerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aussagen und Hinweise haben informatorischen Charakter. Der Sprachgebrauch ist freundlich und wertschätzend. Wünschenswerte Verhaltensweisen werden im Sinne von Bitten oder Hinweisen beschrieben. Auf Verhaltensvorschriften im Sinne von Anordnungen oder Verbote wird verzichtet.
1.1.1.6 In den Informationsmaterialien, die den Interessenten zur Verfügung gestellt werden, lässt sich die Einrichtung wiedererkennen.	Gerade Jahre	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Bilder im Prospekt lassen die Einrichtung und ihre Umgebung nicht größer, ruhiger gelegen und neuer erscheinen als sie tatsächlich ist. Es wird keine zu hohe Anzahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter suggeriert. Die genannten Beschäftigungsangebote stehen tatsächlich zur Verfügung.
1.1.1.7 Die Informationsmaterialien liegen für Interessenten und Bewohnerinnen und Bewohner anderer Muttersprache auch in den Sprachen der größten nationalen Minderheiten vor.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafter Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> Für Interessenten sowie Bewohnerinnen und Bewohner mit anderer Muttersprache stehen Materialien zur Verfügung, mit denen ihnen die Informationen in ihrer Sprache zugänglich gemacht werden.
1.1.1.8 Leitbild, Betreuungskonzept, Vereinbarungen mit Dritten (insbesondere Pflegekassen), einschlägige Gesetze (insbesondere Landesheimgesetze, Pflegeversicherungsgesetz) sowie sonstige Dokumente, auf die Bezug genommen wird, werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die genannten Materialien werden auf Wunsch vorgelegt. Die genannten Materialien werden auf Wunsch erläutert.
1.1.2 Individuell ausgerichtete mündliche Informationen		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
1.1.2.1 Die Informationen, die im Gespräch mit Interessenten gegeben werden, sind vollständig und decken sich mit den schriftlichen Informationen.	Jährlich	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die mündlichen Informationen umfassen Details zum Leitbild, zum Wohnangebot, zur Verpflegung und hauswirtschaftlichen Versorgung, zum Betreuungsangebot und anderen Leistungen. Informationen zu ihren Kosten werden gegeben.

		<ul style="list-style-type: none"> Die mündlichen Angaben entsprechen den Angaben in den schriftlichen Informationsmaterialien.
1.1.2.2 Mustervertrag, Hausordnung sowie Anlagen werden erläutert.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> Es wird der gesamte Vertrag vorgelesen, und die einzelnen Passagen werden erklärt. Der Aufbau des Vertrages wird erläutert, und auf die wesentlichen Teile wird detailliert eingegangen. Der Vertrag wird ausgehändigt, damit er in Ruhe durchgegangen werden kann; in einem anschließenden persönlichen Gespräch werden noch offene Fragen geklärt.
1.1.3 Erreichbarkeit von Personen, die über Möglichkeiten und Angebote der Hilfe und Pflege informieren können		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
1.1.3.1 Name mit Foto der Leitungskräfte und deren Erreichbarkeit während der Arbeitszeit hängen oder liegen für alle sichtbar aus oder werden auf sonstige Weise für alle erkennbar und in gut lesbarer Schrift veröffentlicht.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> Die verantwortlichen Leitungskräfte (Einrichtungsleitung, Pflegedienstleitung, Hauswirtschaftsleitung, Verwaltungsleitung) sind mit Name, Funktion, Foto, Telefondurchwahlnummer und Zeiten der Erreichbarkeit während der Arbeitszeit gut erkennbar veröffentlicht. Die Veröffentlichung erfolgt an einer gut zugänglichen und oft besuchten Stelle in der Einrichtung, wie auf einem Schwarzen Brett im Eingangsbereich.
1.1.3.2 Name mit Foto der Kontaktpersonen für Qualitätsfragen und deren Erreichbarkeit während der Arbeitszeit hängen oder liegen für alle sichtbar aus oder werden auf sonstige Weise für alle erkennbar und in gut lesbarer Schrift veröffentlicht.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> Die Kontaktpersonen für Qualitätsfragen sind mit Name, Funktion, Foto, Telefondurchwahlnummer und Zeiten der Erreichbarkeit während der Arbeitszeit gut erkennbar veröffentlicht. Die Veröffentlichung erfolgt an einer gut zugänglichen und oft besuchten Stelle in der Einrichtung oder in Form eines Informationsblatts, das jeder Bewohnerin und jedem Bewohner ausgehändigt wurde.
1.1.3.3 Name mit Foto der Mitglieder der Bewohnervertretung und deren Erreichbarkeit hängen oder liegen für alle sichtbar aus oder werden auf sonstige Weise für alle erkennbar und in gut lesbarer Schrift veröffentlicht.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> Die Mitglieder des Beirats sind mit Name, Funktion, Foto, Telefondurchwahlnummer und Zeiten der Erreichbarkeit gut erkennbar veröffentlicht. Die Veröffentlichung erfolgt an einer gut zugänglichen und oft besuchten Stelle in der Einrichtung oder in Form eines Informationsblatts, das jeder Bewohnerin und jedem Bewohner ausgehändigt wurde.
1.1.3.4 Name und Kommunikationsdaten von Informations- und Beschwerdestellen (Aufsichtsbehörde, MDK und andere örtliche Beratungsstellen) werden, außer im individuellen Vertrag, für alle Bewohnerinnen und Bewohner sowie ihre Angehörigen erkennbar und in gut lesbarer Schrift veröffentlicht.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> Informations- und Beschwerdestellen sind mit Namen und Kontaktdaten gut erkennbar veröffentlicht. Die Veröffentlichung erfolgt an einer gut zugänglichen und oft besuchten Stelle in der Einrichtung oder in Form eines Informationsblatts, das jeder Bewohnerin und jedem Bewohner ausgehändigt wurde.

1.2 Selbstbestimmung und Selbstverwirklichung		
1.2.1 Selbstbestimmte Lebensführung		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
1.2.1.1 Für den eigenen Pkw oder die der Angehörigen stehen fußläufig gut erreichbare Parkplätze zur Verfügung.	Ungerade Jahre	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Der entfernteste Bewohnerparkplatz ist nicht weiter als 100 m vom Wohngebäude entfernt. • Auch für Angehörige steht eine ausreichende Zahl an Parkplätzen zur Verfügung.
1.2.1.2 Auch Bewohnerinnen und Bewohner, die Unterstützung benötigen, haben die Möglichkeit, jederzeit auszugehen und nach Belieben zurückzukehren.	Jährlich	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Es gibt grundsätzlich keine Beschränkung für das Ausgehen und Zurückkehren in die Einrichtung. • Es steht bei Bedarf ein Fahr- bzw. Begleitsdienst mit Hilfskräften oder Ehrenamtlichen zur Verfügung, die die Ausgänge begleiten.
1.2.1.3 Multifunktionelle Räume stehen für Sport, Werken oder sonstiges Hobby zur Verfügung.	Gerade Jahre	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Es steht mindestens ein Raum für sportliche Aktivitäten zur Verfügung. • Es steht mindestens ein Raum für die Ausübung eines Hobbys zur Verfügung.
1.2.2 Kulturell, weltanschaulich bzw. religiös geprägte Lebensführung		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
1.2.2.1 Das Angebot an Veranstaltungen ist vielfältig und abwechslungsreich und berücksichtigt die Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Mindestens einmal pro Woche wird eine Veranstaltung angeboten. • Die Veranstaltungen decken unterschiedliche Themenbereiche ab, z. B. Ausflüge, kulturelle Ereignisse, Sport und Bewegung. • Die Interessen der Bewohnerschaft werden erkundet und in die Planung einbezogen.
1.2.2.2 Kulturell, weltanschaulich und religiös geprägte Lebensführungen werden individuell erfasst, und die Betreuung und Pflege wird nach ihnen ausgerichtet.	Gerade Jahre	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Die individuelle kulturell, weltanschaulich und religiös geprägte Lebensführung wird erfasst und dokumentiert. • Es werden Maßnahmen zur entsprechenden Lebensführung ergriffen. • Die Umsetzung wird überprüft. • Die Zufriedenheit mit der Umsetzung wird erfragt.
1.2.2.3 Bei der Menüplanung werden kulturelle und weltanschauliche Gegebenheiten berücksichtigt.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Die entsprechenden Wünsche werden ermittelt und dokumentiert. • Die entsprechenden Wünsche werden in der Umsetzung berücksichtigt.

1.2.2.4 Eine Teilnahme an Gottesdiensten und anderen religiösen bzw. weltanschaulichen Ritualen oder aufsuchende seelsorgerische Begleitung werden ermöglicht.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Der Besuch von Gottesdiensten wird auf Wunsch unterstützt. • Aufsuchende Seelsorge wird auf Wunsch organisiert.
1.2.2.5 Bei konfessionellen Einrichtungen wird eine Teilnahme an Gottesdiensten oder ähnlichen religiösen Ritualen nicht erwartet, und Besuche von Seelsorgern oder sonstigen kirchlichen Repräsentanten finden nicht ohne ausdrücklichen Wunsch statt.	Ungerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Gottesdienstbesuche werden nicht erzwungen. • Seelsorgerische Besuche finden nur auf ausdrücklichen Wunsch statt.
1.2.3 Autonomie in finanziellen Angelegenheiten		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
1.2.3.1 Hilfestellung bei der Beschaffung von Bargeld wird auf Wunsch geleistet.	Ungerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafter Indikator: <ul style="list-style-type: none"> • Körperlich beeinträchtigte Bewohnerinnen und Bewohner erhalten auf Wunsch Hilfe bei der Beschaffung von Bargeld. • Der Bewohnerschaft ist bekannt, dass solche Unterstützungsangebote bestehen.
1.2.3.2 Hilfestellung bei Geldüberweisungen wird auf Wunsch geleistet.	Gerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Auf Wunsch wird Unterstützung beim Ausfüllen und Weiterleiten des Überweisungsträgers geleistet. • Die Diskretion über den Inhalt des Geldtransfers ist sichergestellt.
1.2.3.3 Eine Bargeldverwaltung erfolgt nur, wenn die Bewohnerinnen und Bewohner den Umgang mit Geld nicht mehr beherrschen.	Ungerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Es gibt detaillierte Regelungen, in welchen Fällen Geld verwaltet wird. • Die Befolgung der internen Regelungen wird überwacht.
1.2.3.4 Soweit Bewohnerinnen und Bewohner Sozialhilfeleistungen erhalten, wird die Einrichtung von Bankkonten für die Überweisung der Barbeträge durch den Sozialhilfeträger auf Wunsch vermittelt.	Gerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Mit den Sozialhilfeträgern wurde vereinbart, dass Sozialhilfeleistungen den Betroffenen unmittelbar überwiesen werden. • Die Bewohnerinnen und Bewohner werden darin unterstützt, sich mit diesem Anliegen selbst an die Sozialbehörde zu wenden.

1.3 Hilfe zur Selbsthilfe		
1.3.1 Selbstständigkeit im Bereich der Haushaltsführung		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
1.3.1.1 Alle Bewohnerinnen und Bewohner können Artikel des täglichen Bedarfs an einer Verkaufsstelle oder bei einem mobilen Händler erwerben und werden dabei unterstützt, dieses Angebot wahrzunehmen.	Jährlich	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Ein Geschäft ist fußläufig gut erreichbar, oder Einkäufe sind in der Einrichtung möglich. • Die Bewohnerinnen und Bewohner werden dabei auf Wunsch unterstützt. • Einkäufe durch Dritte werden auf Wunsch organisiert.
1.3.1.2 Tätigkeiten im Kochbereich können auch im Sitzen oder im Rollstuhl verrichtet werden.	Ungerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • In Wohnungen von Personen, die hauswirtschaftliche Tätigkeiten nur im Sitzen verrichten können, ist ihnen der Zugang zum Kochbereich auch im Rollstuhl möglich. • Spüle und Elektrogeräte können von ihnen bedient werden. • Zumindest ein wesentlicher Teil der Schränke kann von ihnen erreicht werden.
1.3.1.3 Ein Waschkeller mit Waschmaschine und Wäschetrockner steht zur individuellen Nutzung zur Verfügung.	Gerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafter Indikator: <ul style="list-style-type: none"> • Für Bewohnerinnen und Bewohner, die über keine eigenen Geräte verfügen, stehen eine Waschmaschine und ein Wäschetrockner zur Verfügung, die - auch gegen Entgelt - genutzt werden können.
1.3.1.4 Die Gewohnheiten und Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner in alltäglichen Verrichtungen werden respektiert und bei Bedarf unterstützt.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Gewohnheiten – Vorlieben wie Abneigungen – der Bewohnerinnen und Bewohner bei der Bekleidung und Körperpflege sind erfasst. • Das Personal respektiert diese Vorlieben und Abneigungen. • Bewohnerinnen und Bewohner werden gegebenenfalls dabei unterstützt, diese Gewohnheiten weiterhin auszuüben.
1.3.2 Selbstständigkeit beim Essen und Trinken		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
1.3.2.1 Getränke werden für die Bewohnerinnen und Bewohner mit Unterstützungsbedarf jederzeit in geeigneter Darreichungsform und in erreichbarer Nähe bereitgestellt.	Jährlich	Beispielhafter Indikator: <ul style="list-style-type: none"> • Auch sehbehinderte und motorisch eingeschränkte Bewohnerinnen und Bewohner können sich, wenn sie sich in Gemeinschaftsräumen aufhalten, problemlos selbstständig mit Getränken versorgen.
1.3.2.2 Es wird darauf geachtet, dass Tischdecke bzw. Tischplatte und Geschirr im farblichen Kontrast zueinander stehen.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Tischdecke oder Platzteller stehen in farbllichem Kontrast zum Geschirr.

		<ul style="list-style-type: none"> • Es werden andere Maßnahmen getroffen, die eine farbliche Unterscheidung zwischen Tischbeleg und Geschirr erreichen.
1.3.2.3 Bewohnerinnen und Bewohner mit Sehbehinderungen erhalten Informationen zum Speiseplan in anderer geeigneter Weise.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Der Speiseplan wird persönlich oder in Gruppen vorgelesen und erläutert. • Der Speiseplan wird über das einrichtungsinterne Radio verbreitet. • Der Speiseplan wird auf eine andere vergleichbare Art und Weise mitgeteilt.
1.3.3 Selbstständigkeit bei Aspekten der Körperpflege		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
1.3.3.1 Die Selbstständigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner bei der Körperpflege und Kosmetik wird durch aktivierende Pflege unterstützt.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Die Gewohnheiten in Bezug auf Körperpflege und Kosmetik werden beim Einzug und fortlaufend hinsichtlich Veränderungen erfragt und festgehalten. • Es gibt eine grundsätzliche Regelung, die die Unterstützung der Bewohnerinnen und Bewohner in Sachen Körperpflege und Kosmetik zum Gegenstand hat. • Es gibt ein Problembewusstsein in Bezug auf die konsequente Umsetzung der Regelung.
1.3.3.2 In den Badezimmern sind technisch angepasste Sanitärobjekte für die selbstständige Körperpflege vorhanden.	Gerade Jahre	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • In den Badezimmern gibt es stufenlose / ebenerdige Duschen sowie höhenverstellbare bzw. mit einem Aufsatz versehene Toilettensitze. • In Wohnungen, die von Rollstuhlfahrern bewohnt werden, gibt es unterfahrbare Waschbecken und Lösungen für die Benutzung von Spiegeln.
1.3.3.3 Die Selbstständigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner wird durch Maßnahmen zur Förderung der Kontinenz unterstützt.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Es gibt ein Konzept zur Förderung der Kontinenz. • Die Bewohnerschaft wird über Maßnahmen zur Förderung der Kontinenz informiert. • Es wird individuell zu Inkontinenzprodukten und ihren Einsatz im Einzelfall beraten. • Der regelmäßige Gang zur Toilette wird gefördert. • Das Personal beschränkt die Verweildauer der Bewohnerinnen und Bewohner auf der Toilette auf das notwendige Maß.
2. Teilhabe		
2.1 Austausch mit anderen Menschen		
2.1.1 Barrierefreier Zugang zu Gemeinschaftsräumen		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
2.1.1.1 Soweit Glastüren vorhanden sind, sind diese durch Farbstreifen oder in anderer Weise gekennzeichnet, um als solche erkannt zu werden.	Gerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Glastüren sind auf dem Türblatt entsprechend markiert.

		<ul style="list-style-type: none"> • Glastüren sind in anderer Weise gut erkennbar.
2.1.1.2 Bei Treppen, die von den Bewohnerinnen und Bewohnern genutzt werden können, sind der Beginn und das Ende besonders gekennzeichnet.	Gerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Beginn und das Ende von Treppen, die von Bewohnerinnen und Bewohnern benutzt werden können, sind eindeutig durch farbige Streifen oder andere Markierungen gekennzeichnet. • Am Geländer befinden sich Orientierungshilfen.
2.1.1.3 Die Nutzbarkeit und Bedienbarkeit von Aufzügen entspricht auch den Fähigkeiten mobilitätseingeschränkter und sinnesbehinderter Bewohnerinnen und Bewohner.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Aufzugtüren sind so breit und der Aufzug so groß bemessen, dass Rollstuhlfahrer, gegebenenfalls auch Elektrorollstuhlfahrer, ungehindert Zugang haben. • Die Bedienelemente sind in Sitzhöhe angebracht, und ein Klappsitz ist vorhanden. • Für blinde oder stark sehbehinderte Bewohnerinnen und Bewohner gibt es geeignete Markierungen an den Bedienelementen oder eine Ansage des aktuellen Stockwerks.
2.1.1.4 In Gemeinschaftsflächen und -räumen wird die individuelle Orientierung durch gestalterische Maßnahmen unterstützt.	Ungerade Jahre	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Farbgebung dient als Orientierungshilfe. • Die Lichtgestaltung dient als Orientierungshilfe. • Es gibt Hinweisschilder oder Markierungen. • Es gibt strukturierende Elemente wie Bilder oder Plastiken mit spezifischen Motiven.
2.1.2 Gemeinsame Aktivitäten von Bewohnerinnen und Bewohnern		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
2.1.2.1 Die Freizeit- und Beschäftigungsangebote berücksichtigen auch geschlechtsspezifische Interessen.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es gibt auch Angebote, die sich vor allem an Frauen richten, wie Handarbeiten, Literaturzirkel und kunsthandwerkliche Arbeiten. • Es gibt auch Angebote, die sich vor allem an Männer richten, wie Handwerksarbeiten, „Stammkneipe“, Besuch von Sportveranstaltungen, Skat oder Schach.
2.1.2.2 Die Angebote berücksichtigen die Wünsche und Möglichkeiten sinneseingeschränkter Menschen.	Gerade Jahre	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Wünsche sinneseingeschränkter Menschen werden erfasst. • Es gibt gezielte Aktivierungsangebote. • Unterstützungsmaßnahmen ermöglichen die Beteiligung an den Angeboten.
2.1.2.3 Es gibt spezielle tagesstrukturierende Angebote für demenziell erkrankte Menschen.	Jährlich	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Demenziell Erkrankten werden geeignete Angebote gemacht, wie Biografiearbeit, basale Stimulation, Gedächtnistraining, Kreuzwörterrätsel und Quiz, Filmvorstellungen, Singen oder Kochen, Hundebesuchsdienst oder Kraft- und Balancetraining. • Demenziell Erkrankte erhalten diese Angebote in ausreichendem Umfang.
2.1.2.4 Alle Bewohnerinnen und Bewohner werden über Angebote der Einrichtung zur Beschäftigung informiert und erhalten Unterstützung zur Teilnahme an den Angeboten.	Jährlich	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auch Menschen mit Sinnesbehinderungen, Rollstuhlfahrer und Bettlägerige werden über die Aktivitätsangebote ereignisnah informiert. • Bewohnerinnen und Bewohner, die auf Unterstützung zur Teilnahme an den Angeboten angewiesen sind, erhalten die notwendige Unterstützung.
2.1.2.5 Den Bewohnerinnen und Bewohnern wird angeboten, ehrenamtliche Tätigkeiten in der Einrichtung zu übernehmen.	Jährlich	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewohnerinnen und Bewohner beteiligen sich aktiv, z. B. bei der Organisation eines Besuchsdienstes für neu eingezogene, kranke oder bettlägerige Bewohnerinnen und Bewohner, durch Mitarbeit in der Küchenkommission, Übernahme von Verantwortung für Tiere in der Einrichtung, Blumen- oder Gartenpflege, Organisation eines Instrumentalkreises oder in der Redaktion der Hauszeitung. • Bewohnerinnen und Bewohnern stehen unterschiedliche Tätigkeitsfelder für ihr Engagement zur Verfügung.
2.1.3 Kontakt zu Angehörigen, sonstigen Vertrauenspersonen und Ehrenamtlichen		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
2.1.3.1 Es gibt Räume und Kommunikationsbereiche für Treffen von Bewohnerinnen und Bewohnern mit ihren Angehörigen und sonstigen Vertrauenspersonen.	Ungerade Jahre	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es stehen Räume zur Verfügung, die ein Treffen angenehm machen. • Die Räume laden zum Verweilen ein und haben keinen Wartesaalcharakter.
2.1.3.2 Auf Wunsch haben die Bewohnerinnen und Bewohner die Möglichkeit, mit Mitteln des Internets zu kommunizieren, und sie werden dabei unterstützt.	Gerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die technischen Voraussetzungen für Videotelefonie sind gegeben. • Das Angebot kann von Interessierten unentgeltlich genutzt werden. • Der Bewohnervertretung, den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie ihren Vertrauenspersonen wurde diese Möglichkeit der Kommunikation mitgeteilt.
2.1.3.3 Angehörige und sonstige Vertrauenspersonen werden auf Wunsch der Betroffenen in Betreuungsmaßnahmen einbezogen, und ihre Mitwirkung wird gefördert.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Wünsche der Angehörigen werden erfragt, und ihnen wird offen begegnet. • Angehörige werden bei der Ausübung von Betreuungsmaßnahmen angeleitet und begleitet. • Art, Umfang und Dauer der Beteiligung werden abgesprochen, und die betroffenen Bewohnerinnen und Bewohner stimmen der Beteiligung zu.

		<ul style="list-style-type: none"> Die Beteiligung wird in der Pflegedokumentation festgehalten.
2.1.3.4 Die Mitwirkung von Angehörigen und Ehrenamtlichen an den Angeboten der Einrichtung wird gefördert.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> Es gibt Regelungen, die die systematische Förderung der Mitwirkung von Angehörigen bzw. Ehrenamtlichen an den Angeboten der Einrichtung zum Gegenstand haben. Angehörige und Ehrenamtliche sind in den Heimaltag eingebunden und werden gegebenenfalls angeleitet und beraten.
2.1.3.5 Briefe und Pakete werden auf Wunsch zur Post bzw. zum Versand gebracht.	Gerade Jahre	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> Briefe und Pakete werden auf Wunsch zum Versand gebracht. Den Bewohnerinnen und Bewohnern ist dieses Angebot bekannt gemacht worden.
2.2 Beteiligung am öffentlichen Leben		
2.2.1 Teilhabe am Leben der örtlichen Gemeinschaft		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
2.2.1.1 Besuche von Nachbarn und anderen Gästen werden gefördert.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> Die Einrichtung stellt ihre Infrastruktur zur Verfügung, z. B. den Veranstaltungsraum für öffentliche Veranstaltungen oder das Café für vorbeikommende Spaziergänger. Die Einrichtung macht Angebote zur Kommunikation, z. B. mit einer Einladung der Öffentlichkeit zu einem Tag der offenen Tür oder durch Ausrichtung eines Flohmarkts.
2.2.1.2 Bewohnerinnen und Bewohner werden dabei unterstützt, Angebote im örtlichen Umfeld zu nutzen.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> Es werden kulturelle, sportliche oder sonstige Veranstaltungen außerhalb der Einrichtung besucht. Begleitpersonen stehen bei Bedarf zur Verfügung. Solche Besuche finden mindestens einmal pro Monat statt.
2.2.2 Teilhabe am gesellschaftlichen und politischen Leben		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
2.2.2.1 Das gemeinschaftliche Erleben von Filmen und Fernsehübertragungen zu Ereignissen von besonderem Interesse wird gefördert.	Jährlich	Beispielhafter Indikator: <ul style="list-style-type: none"> Es steht ein Raum mit der entsprechenden technischen Ausrüstung für ein gemeinsames Erleben von Filmen und Fernsehsendungen zur Verfügung.
2.2.2.2 Die Kommunikation über das tagesaktuelle Geschehen in der Einrichtung und in der Kommune wird gefördert.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> Es stehen vielfältige Informationsmöglichkeiten über das aktuelle Geschehen in der Einrichtung und in der Kommune – nicht nur eine Tageszeitung – zur Verfügung. Diese Informationsmöglichkeiten werden regelmäßig angeboten.

2.2.2.3 Unterstützung bei der Ausübung des Wahlrechts wird auf Wunsch vermittelt.	Ungerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafter Indikator: <ul style="list-style-type: none"> • Es gibt eine Regelung zur Unterstützung der Bewohnerinnen und Bewohner bei der Ausübung ihres Wahlrechts.
2.3 Mitwirkung in Angelegenheiten des Einrichtungsbetriebs		
2.3.1 Arbeit des Mitwirkungsremiums		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
2.3.1.1 Leitungskräfte nehmen nur an den Tagesordnungspunkten der Sitzungen des Mitwirkungsremiums teil, zu denen sie eingeladen sind.	Jährlich	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Die autonome Geschäftsführung der Bewohnervertretung wird beachtet, indem nur eingeladene Leitungskräfte an den Sitzungen teilnehmen. • Diese Personen nehmen nur an Tagesordnungspunkten teil, zu denen sie eingeladen sind.
2.3.1.2 Das Mitwirkungsremium wird über Vorhaben rechtzeitig informiert, vor Entscheidungen angehört, und Lösungen werden gemeinsam erarbeitet.	Jährlich	Beispielhafter Indikator: <ul style="list-style-type: none"> • Es gibt eine Regelung zur rechtzeitigen Information der Bewohnervertretung, ihrer Anhörung und einer möglichst einvernehmlichen Entscheidungsfindung.
2.3.1.3 Über Begehungen durch externe Kontrollstellen wird das Mitwirkungsremium unverzüglich informiert.	Jährlich	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Bei unangekündigten Kontrollen informiert die Leitungskraft die Bewohnervertretung so schnell wie möglich, wenn die Kontrollbehörde in der Einrichtung erscheint. • Bei angekündigten Kontrollen informiert die Leitungskraft die Bewohnervertretung, sobald die bevorstehende Begehung von der Kontrollbehörde abgekündigt wird.
2.3.1.4 Das Mitwirkungsremium wird über die Ergebnisse der Begehungen der Kontrollstellen informiert.	Jährlich	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafter Indikator: <ul style="list-style-type: none"> • Der Beirat und – direkt oder indirekt – die Bewohnerschaft werden über die Prüfergebnisse informiert, sobald sie der Einrichtungsleitung vorliegen.
2.3.1.5 Bei Bedarf wird der Einbezug externer Unterstützungspersonen in die Arbeit des Mitwirkungsremiums gefördert.	Jährlich	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Ehrenamtliche Unterstützungspersonen begleiten bereits aktiv die Arbeit der Bewohnervertretung. • Die Leitung praktiziert konkrete Maßnahmen zur Förderung der Unterstützung von außen.

2.3.2 Kommunikation zwischen Mitwirkungs-gremium und Bewohnerschaft

Kriterium	Prüfung	Nachweise
2.3.2.1 Dem Mitwirkungs-gremium werden die Namen neuer Bewohnerinnen und Bewohner bekannt gegeben, damit es sie begrüßen kann.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none">• Der Bewohnervertretung werden Name und Zimmer- bzw. Wohnungsnummer rechtzeitig mitgeteilt, dass unmittelbar nach dem Einzug ein Besuch abgestattet werden kann.• Für eine neue Bewohnerin oder einen neuen Bewohner steht in der Anfangsphase eine bestimmte Person aus der Bewohnerschaft zur Verfügung, die Fragen beantwortet oder hilft, Kontakte zu anderen Bewohnern herzustellen.
2.3.2.2 Dem Mitwirkungs-gremium werden geeignete Möglichkeiten für Mitteilungen an Bewohnerinnen und Bewohner eingeräumt.	Ungerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none">• Die Bewohnervertretung verfügt über geeignete Möglichkeiten für Mitteilungen an die Bewohnerschaft, wie Aushänge an einem Schwarzen Brett, Artikel in der Heimzeitung, Infobriefe, Handzettel, ordentliche und außerordentliche Bewohnerversammlungen oder Durchsagen über das Hausradio.• Auch mobilitätseingeschränkte und bettlägerige Personen werden zeitnah erreicht.
2.3.2.3 Das Mitwirkungs-gremium wird auf Wunsch dabei unterstützt, den jährlichen Tätigkeitsbericht zu erstellen und den Bewohnerinnen und Bewohnern zur Kenntnis zu bringen.	Jährlich	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none">• Mitarbeiter der Einrichtung bieten an, bei der Zusammenfassung der wesentlichen Punkte aus den Sitzungsprotokollen sowie beim Formulieren des Textes zu helfen.• Sie bieten an, den handschriftlichen Text abzutippen und den Bericht zu vervielfältigen.• Sie erstellen auf Wunsch eine Powerpoint-Version und assistieren bei der Präsentation.
2.3.2.4 Das Mitwirkungs-gremium wird auf Wunsch dabei unterstützt, Versammlungen und Treffen der Bewohnerinnen und Bewohner durchzuführen.	Jährlich	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none">• Für die Versammlungen werden geeignete räumliche Bedingungen geschaffen.• Mobilitätseingeschränkter Personen werden zur Versammlungsstätte gebracht.• Präsentationstechnik und Arbeitsmaterialien werden überlassen.• Getränke und Kuchen werden bereitgestellt.• Auf Wunsch wird die Versammlungsmoderation übernommen.
2.3.2.5 Dem Mitwirkungs-gremium steht für seine Sprechstunden ein geeigneter Raum zur Verfügung.	Gerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafter Indikator: <ul style="list-style-type: none">• Geeignete Räumlichkeiten sind vorhanden, um regelmäßige Sprechstunden an bestimmten Tagen zu bestimmten Uhrzeiten abzuhalten.

2.3.3 Haltung der Einrichtung gegenüber Verbesserungsvorschlägen		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
2.3.3.1 Leitung und Personal fragen Wünsche und Kritiken der Bewohnerinnen und Bewohner sowie ihrer Angehörigen und Vertrauenspersonen regelmäßig ab und setzen sich mit ihnen aktiv auseinander.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Bewohner- und Angehörigenbefragungen zur Qualität der Leistungsangebote werden in regelmäßigen Abständen durchgeführt. • Aus den Ergebnissen der Befragungen und Diskussionen werden Konsequenzen gezogen, die der Bewohnerschaft mitgeteilt werden.
2.3.3.2 Anregungen aus der Bewohnerschaft und ihrem sozialen Umfeld, die zur Qualitätsverbesserung geführt haben, werden öffentlich gemacht.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Mit den Anregungen und Beschwerden wird offen und wertschätzend umgegangen. • Anregungen und Beschwerden sind willkommen und werden gefördert. • Es wird zum Ausdruck gebracht, dass der betreffenden Personen Anerkennung für den kostenlosen Rat zur Qualitätsverbesserung gezollt wird.
3. Menschenwürde		
3.1 Respekt vor dem Individuum		
3.1.1 Berücksichtigung der individuellen Interessen und Belange		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
3.1.1.1 Die Bewohnerinnen und Bewohner erhalten bei Bedarf individuelle Anregung und Motivierung zum Essen und Trinken.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Bevorzugte Speisen und Getränke, Ess- und Trinkgewohnheiten etc. werden erfragt. • Die Frage wird mit Sorgfalt behandelt, z. B. durch die gemeinsame Suche nach Lösungen in Teambesprechungen.
3.1.1.2 Bestimmte Erfordernisse bei der Kommunikation, wie langsames und deutliches Sprechen oder Gestikulieren, werden berücksichtigt.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Das Personal berücksichtigt in der Kommunikation, dass Ältere in ihrem Gehör beeinträchtigt sein oder über eingeschränkte geistige Kapazitäten verfügen könnten. • Das Personal spricht langsam und deutlich oder gestikuliert für eine bessere Verständigung.
3.1.2 Berücksichtigung ethischer Prinzipien		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
3.1.2.1 Eine Ethikkommission oder ein vergleichbares Gremium wird in Konfliktfragen bei Zwangsernährung, freiheitsentziehenden Maßnahmen und in der Sterbephase beratend hinzugezogen.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Eine Ethikkommission wird in ethischen Konfliktfragen beratend hinzugezogen. • Die Zusammensetzung der Mitglieder der Ethikkommission orientiert sich an der Fragestellung. • Die Ethikberatung trägt zur Entlastung in der Entscheidungsfindung und zur Akzeptanz der getroffenen Maßnahmen bei.

<p>3.1.2.2 Es gibt Verfahrensregeln (Grundsätze/Leitlinien) über die Anwendung von freiheitsentziehenden Maßnahmen oder der Vergabe von Psychopharmaka, die auch Alternativen zu deren Vermeidung beinhalten.</p>	<p>Jährlich</p>	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es existieren Verfahrensregeln, Grundsätze bzw. Leitlinien zur Vermeidung freiheitsentziehender Maßnahmen. • Es handelt sich für das Personal um verbindliche Handlungsanweisungen. • Die Verfahrensregeln, Grundsätze bzw. Leitlinien wurden der Bewohnervertretung, den Bewohnerinnen und Bewohnern, deren Angehörigen und sonstigen Vertrauenspersonen mitgeteilt und erläutert.
---	-----------------	---

3.1.3 Die Einrichtung als Zuhause der Bewohnerinnen und Bewohner

Kriterium	Prüfung	Nachweise
<p>3.1.3.1 Die Bewohner können ihren Wohnbereich nach eigenen Wünschen gestalten und werden dabei unterstützt.</p>	<p>Ungerade Jahre</p>	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Bewohnerinnen und Bewohner können ihren Wohnbereich selbst gestalten, indem sie eigene Möbel mitbringen und in Einzelzimmern die Wandfarbe selbst wählen können. • Die Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige werden über die Möglichkeit der Unterstützung bei der Gestaltung des Wohnbereichs informiert.
<p>3.1.3.2 Bei der Unterstützung zur Ausgestaltung des Wohnraums mit persönlichen Gegenständen wird auf das Blickfeld bettlägeriger Bewohnerinnen und Bewohner geachtet.</p>	<p>Gerade Jahre</p>	<p>Beispielhafter Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Perspektive bettlägeriger Menschen wird bei der Ausgestaltung ihres Wohnraums berücksichtigt. • Die Perspektive von Personen, die im Pflegesessel sitzen, wird bei der Ausgestaltung ihres Wohnraums berücksichtigt.
<p>3.1.3.3 Die Bewohnerinnen und Bewohner können Haustiere mitbringen, und es gibt Vertretungsregelungen für deren Betreuung.</p>	<p>Jährlich</p>	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haustiere sind in der Einrichtung willkommen. • Bei vorübergehender oder dauerhafter Verhinderung der Tierhalter ist die Versorgung der Tiere sichergestellt. • Die Frage der Kostenübernahme für die Tierhaltung ist geregelt.

3.1.4 Wertschätzender Umgang mit den Bewohnerinnen und Bewohnern

Kriterium	Prüfung	Nachweise
<p>3.1.4.1 Der Umgangston des Personals gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern ist freundlich und respektvoll.</p>	<p>Jährlich</p>	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Umgangston des Personals bringt eine positive Haltung zum Gegenüber zum Ausdruck und signalisiert, dass man gerne mit ihm zu tun hat und sich für ihn Zeit nimmt. • Der Umgangston des Personals bringt zum Ausdruck, dass das Gegenüber trotz eventuell vorhandener körperlicher und geistiger Defizite ernst genommen und gewürdigt wird.

3.1.4.2 Ein persönlicher Kontakt zu jeder Bewohnerin und jedem Bewohner wird durch eine kontinuierliche und mit ihr bzw. ihm abgestimmte Pflegekraft gefördert.	Jährlich	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mit den Bewohnerinnen und Bewohnern ist abgesprochen, wer die für sie zuständigen Pflegekräfte sind und welche Aufgaben von ihnen zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen oder der vereinbarten Zusatzleistungen übernommen werden. • Die getroffenen Absprachen werden in der Dienstplangestaltung berücksichtigt und allen relevanten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern übermittelt.
3.1.4.3 Bewohnerinnen und Bewohnern wird an Geburtstagen persönlich gratuliert.	Jährlich	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Geburtstage der Bewohnerinnen und Bewohner werden durch bestimmte Maßnahmen gestaltet, z. B. indem die Einrichtungsleitung und zuständigen Pflegekräfte persönlich gratulieren, der Tisch an diesem Tag besonders schön eingedeckt ist, das Ereignis in der Hauszeitung erwähnt wird oder die Mitbewohner ein Geburtstagslied singen. • Das Mitwirkungs-gremium ist in die Entscheidung über die Gestaltung der Geburtstage und gegebenenfalls in deren Ausrichtung eingebunden.
3.1.4.4 Bewohnerinnen und Bewohner, die Unterstützung beim Ankleiden benötigen, sehen gepflegt aus.	Jährlich	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewohnerinnen und Bewohner mit erkennbarem Unterstützungsbedarf sind in einer Kleidung anzutreffen, bei der davon auszugehen ist, dass sie sie auch in früheren Jahren getragen hätten. • Die Kleidungsstücke entsprechen der Jahreszeit und sind sauber. • Die Haare der Bewohnerinnen und Bewohner sind gekämmt, Bewohner sind rasiert.

3.2. Ästhetik und Lebensfreude

3.2.1 Attraktive Gestaltung der Räumlichkeiten

Kriterium	Prüfung	Nachweise
3.2.1.1 Die Farb- und Lichtgestaltung der Gemeinschaftsflächen und Gemeinschaftsräume ist ansprechend.	Gerade Jahre	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licht und Farbe sind harmonisch aufeinander abgestimmt. • Es werden vornehmlich natürliche Lichtquellen eingesetzt. • Die Räume strahlen Wohnlichkeit aus, ähnlich der Wohnatmosphäre in den eigenen vier Wänden.
3.2.1.2 Flure und Gemeinschaftsräume wirken einladend.	Jährlich	<p>Beispielhafter Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es halten sich Menschen in den Gemeinschaftsräumen und -flächen auf. • Es gibt Sitzecken, Bilder, Blumen und Rückzugsmöglichkeiten für persönliche Gespräche.
3.2.1.3 Die Luft in der Einrichtung ist frisch, und es sind keine unangenehmen Gerüche bemerkbar.	Jährlich	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Luft in den Gemeinschaftsräumen und -flächen ist frisch. • Besuchern strömen keine unangenehmen Gerüche entgegen.

3.2.1.4 Zimmer, die der Sonne zugewandt sind, verfügen über Sonnenblenden oder vergleichbaren Sonnenschutz oder eine Klimaanlage.	Ungerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • In den nach Süden und Westen ausgerichteten Zimmern sind Sonnenblenden oder ein vergleichbarer Sonnenschutz angebracht. • Es ist eine Klimaanlage vorhanden, die für angemessene Zimmertemperaturen sorgt.
3.2.2 Ermöglichung von Genüssen		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
3.2.2.1 Das Speisenangebot beim Mittagessen ist abwechslungsreich.	Jährlich	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Die Hauptspeisen der Mittagsmahlzeiten wiederholen sich innerhalb von 4 Wochen nicht. • Es wird immer auch ein fleischloses, in sich ausgewogenes Gericht angeboten. • Zu besonderen Anlässen steht ein "Festessen" auf der Speisekarte.
3.2.2.2 Das Speisenangebot ist appetitanregend und wird optisch ansprechend angeboten.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Der Tisch ist mit einer Tischdecke, Mitteldecke oder Platztellern eingedeckt. • Es gibt Tischdekorationen. • Das Besteck ist neben den Tellern angeordnet. • Das Essen wird in Schüsseln serviert, so dass man die Mengen selbst bestimmen kann. • Die Speisen auf dem Teller sind individuell zusammengestellt. • Die Speisen sind frisch zubereitet und farblich ansprechend, z. B. durch frische Kräuter.
3.2.2.3 Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, alkoholische Getränke zu erwerben und zu sich zu nehmen.	Gerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Die entsprechenden Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner werden ernst genommen. • Es werden Mittel und Wege gesucht und gefunden, um den Wunsch, alkoholische Getränke zu sich zu nehmen, zu erfüllen.
3.2.2.4 Raucher haben die Möglichkeit, Rauchwaren zu erwerben und in der Einrichtung zu rauchen.	Ungerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Die entsprechenden Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner werden ernst genommen. • Es werden Mittel und Wege gesucht und gefunden, um dem Wunsch, Rauchgewohnheiten weiter auszuüben, zu entsprechen. • Rauchen innerhalb des Hauses ist möglich.

3.3 Schutz der Privat- und Intimsphäre		
3.3.1 Respekt vor der Privatsphäre		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
3.3.1.1 Vor Betreten der Bewohnerzimmer wird grundsätzlich angeklopft und die Erlaubnis zum Eintreten abgewartet.	Jährlich	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Es wird grundsätzlich angeklopft, wobei es begründete Ausnahmen geben kann. • Nach dem Anklopfen wird stets ein kurzer Moment abgewartet, bevor das Zimmer betreten wird.
3.3.1.2 Die Bewohnerinnen und Bewohner haben grundsätzlich die Möglichkeit, ihre Zimmer abzuschließen.	Gerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Die Zimmer sind von innen und außen verschließbar. • Die Bewohnerinnen und Bewohner erhalten auf Wunsch einen Schlüssel.
3.3.1.3 Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, persönliche Gegenstände einzuschließen.	Ungerade Jahre	Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Jeder Bewohnerin bzw. jeder Bewohner wird beim Einzug darüber informiert, dass Wertgegenstände im eigenen Zimmer oder Wohnbereich so verschlossen werden können, dass das Personal keinen Zugang hierzu hat. • Jedem, der dies wünscht, steht dieses Angebot zur Verfügung.
3.3.1.4 In Zweibettzimmern ermöglichen die Architektur oder die Anordnung der Möbel ein Mindestmaß an persönlichen Rückzugsmöglichkeiten.	Ungerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Architektonische Gegebenheiten ermöglichen einen persönlichen Rückzug. • Durch die Anordnung der Möbel, Sichtblenden, Raumteiler oder Pflanzen wird eine zumindest optische Privatsphäre geschaffen.
3.3.1.5 Im Konfliktfall wird auf Wunsch von Bewohnerinnen oder Bewohnern die Möglichkeit eines Umzugs in ein anderes Zimmer geprüft und versucht, eine zeitnahe Lösung zu finden.	Jährlich	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • In Konfliktfällen wird sich um Lösungen bemüht. • Auf Wunsch der Bewohnerinnen und Bewohner wird ein Umzug innerhalb des Hauses ermöglicht.
3.3.2 Post- und Telefonverkehr		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
3.3.2.1 Persönliche Briefe oder E-Mails werden grundsätzlich nur mit schriftlicher Einwilligung der Bewohnerinnen und Bewohner von Dritten geöffnet oder gelesen.	Gerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. Beispielhafte Indikatoren: <ul style="list-style-type: none"> • Es bestehen einrichtungsinterne Anordnungen um sicherzustellen, dass das Brief- und Postgeheimnis gewahrt ist.

		<ul style="list-style-type: none"> • Die Beachtung dieser Anordnungen wird überwacht.
3.3.2.2 Ungestörtes Telefonieren ist möglich.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es stehen Telefonapparate zur allgemeinen Benutzung zur Verfügung. • Mit ihnen kann ungestört, d.h. ohne dass andere zuhören können, telefoniert werden.
3.3.3 Intimsphäre und Sexualität		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
3.3.3.1 Es besteht die Möglichkeit, pflegerische Hilfen von Personen gleichen Geschlechts zu erhalten.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es ist sichergestellt, dass den Wünschen der Betroffenen so weit wie möglich entsprochen wird. • Das Angebot ist der Bewohnervertretung, den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie ihren Angehörigen und sonstigen Vertrauenspersonen bekannt.
3.3.3.2 Sexuelle Aktivitäten und Beziehungen unter Bewohnerinnen und Bewohnern werden respektiert und können gelebt werden.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das Thema war, auch in Bezug auf lesbische, schwule, bi- und transsexueller Menschen Gegenstand fachlicher Erörterung und gegebenenfalls Fortbildungen. • Es wurden Verhaltensregeln zum Umgang mit dem Thema aufgestellt. • Die Einhaltung der Verhaltensregeln ist sichergestellt.
3.4 Recht auf ein Sterben in Würde		
3.4.1 Entscheidungs- und Willensfreiheit in der letzten Lebensphase		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
3.4.1.1 Es können Wünsche und Vorstellungen zur letzten Lebensphase und zum Verfahren nach dem Tod mit der Einrichtung (Leitung, Wohnbereichsleitung, Pflegedienstleitung) abgesprochen und entsprechende Vereinbarungen getroffen werden.	Jährlich	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Leitungskräfte sind individuellen Wünschen gegenüber offen und nehmen sie bereitwillig entgegen. • Die individuell getroffenen Absprachen werden schriftlich festgehalten. • Die getroffenen Absprachen werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern übermittelt um sicherzustellen, dass auch in Abwesenheit der Leitungskräfte die Absprachen berücksichtigt werden.
3.4.1.2 Bewohnerinnen und Bewohner sowie ihre Angehörigen und Vertrauenspersonen erhalten ein gezieltes Angebot an Beratung zu Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neu eintreffende Bewohnerinnen und Bewohner, ihre Angehörigen und sonstigen Vertrauenspersonen werden auf die Informationsmöglichkeiten hingewiesen.

		<ul style="list-style-type: none"> • Mindestens zweimal im Jahr wird in der Einrichtung auf entsprechende interne oder externe Angebote hingewiesen und aktiv für die Teilnahme geworben.
3.4.1.3 Es ist sichergestellt, dass die Bewohnerinnen und Bewohner in ihrem Zimmer sterben können.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafter Indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeder Bewohner und jede Bewohnerin kann in der Sterbephase im eigenen Zimmer bleiben. • In Zweibettzimmern bekommt die Mitbewohnerin oder der Mitbewohner gegebenenfalls vorübergehend ein anderes Zimmer angeboten.
3.4.1.4 Eine psychologische oder seelsorgerische Sterbebegleitung (z.B. über einen Hospizdienst) kann vermittelt werden.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Bewohnerinnen und Bewohner werden darüber informiert, dass ihnen auf Wunsch in der Sterbephase psychologischer oder seelsorgerischer Beistand vermittelt wird. • Der gewünschte Beistand wird auch dann vermittelt, wenn ein Kontakt zu Personen außerhalb des Hauses hergestellt werden soll, mit denen bisher nicht kooperiert wurde.
3.4.2 Einbezug des Umfeldes in die Sterbebegleitung		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
3.4.2.1 Angehörige, Freunde oder Vertrauenspersonen werden auf Wunsch der Sterbenden in die Sterbebegleitung mit einbezogen oder ausgeschlossen und beim Abschiednehmen unterstützt.	Jährlich	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es gibt ein Konzept, in dem festgelegt ist, dass und wie die Angehörigen, Freunde und Vertrauenspersonen der Sterbenden in die Sterbebegleitung einbezogen und beim Abschiednehmen unterstützt werden. • Die getroffenen Absprachen sind den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt.
3.4.2.2 Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern wird ausreichend Zeit zum Abschiednehmen gegeben.	Ungerade Jahre	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die mit den Sterbenden befreundeten Bewohnerinnen und Bewohner werden auf ihren Wunsch hin in die Sterbephase einbezogen. • Die anderen Bewohnerinnen und Bewohner werden über den Sterbefall zeitnah informiert. • Der Leichnam wird in der Einrichtung aufgebahrt. Falls dies nicht möglich ist oder von den Angehörigen nicht gewünscht wird, wird ein Abschiednehmen auf andere Weise ermöglicht, beispielsweise durch Auslegen eines Kondolenzbuches.
3.4.2.3 Kulturell geprägte Abschiedsrituale sind möglich und werden respektiert.	Gerade Jahre	<p>Beispielhafte Indikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es können individuelle mündliche oder schriftliche Absprachen getroffen werden. • Die getroffenen Absprachen werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern übermittelt.