

Prüfkriterien für Lebensqualität in Pflegeheimen und Seniorenresidenzen



Den Begutachtungen der Einrichtungen liegen insgesamt 100 Kriterien für Lebensqualität zugrunde. Diese sind unterteilt in 56 Basiskriterien, die stets abgefragt werden und jeweils 22 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 Informationsmaterialien

Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Die Einrichtung verfügt über einen informativen und aktuellen Internet-Auftritt.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktdaten 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. • Die Angaben stimmen mit den tatsächlichen Leistungsangeboten überein. • Die Angaben auf der eigenen Internetseite und den Eintragungen im Heimverzeichnis widersprechen sich nicht.
Der Vertrag und die Anlagen enthalten neben den Angaben zum Pflegegrad eine genaue Beschreibung des Wohnplatzes, des Verpflegungsangebots, der hauswirtschaftlichen Leistungen, der Betreuungsleistungen sowie der Zusatzangebote und Angaben zu den Preisen der jeweiligen Leistungen. Die einzelnen Kostenanteile sowie die Gesamtkosten sind verständlich und nachvollziehbar dargestellt.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Im Vertrag werden die Lage und die Ausstattung des Zimmers bzw. Wohnplatzes beschrieben. • Im Vertrag werden Art und Umfang der Mahlzeiten, der Leistungen der Hauswirtschaft und der Betreuung verständlich beschrieben sowie zusätzliche kostenpflichtige Angebote als solche erkennbar gesondert ausgewiesen. • Es werden die Kostenanteile für die jeweiligen Einzelleistungen angegeben sowie das Gesamtentgelt genannt.
Die Hausordnung beschränkt sich auf informatorische Hinweise und verzichtet auf Verhaltensvorschriften.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</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.

In den Informationsmaterialien, die den Interessenten zur Verfügung gestellt werden, lässt sich die Einrichtung wiedererkennen.	Gerade Jahre	<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. Die genannten Freizeit- und Beschäftigungsangebote stehen tatsächlich zur Verfügung. Soweit zusätzlich zu den Pflegefachkräften weitere Fachkräfte in den Prospekten genannt sind (z.B. Beschäftigungstherapeuten, Physiotherapeuten), sind diese tatsächlich vorhanden.
Informationen stehen für Interessenten und Bewohnerinnen und Bewohner anderer Muttersprache auch in den Sprachen der größten nationalen Minderheiten zur Verfügung.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</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. Es steht Pflege- und Betreuungspersonal für die Übersetzung der Informationen zur Verfügung.

1.1.2 Individuell ausgerichtete Informationen

Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Die Informationen, die im Gespräch mit Interessenten gegeben werden, sind ausreichend und decken sich mit den schriftlichen Informationen.	Jährlich	<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 den einzelnen Kostenanteilen und den Leistungen der Sozialkassen werden gegeben. Die mündlichen Angaben entsprechen den Angaben in den schriftlichen Informationsmaterialien.
Mustervertrag, Hausordnung sowie Anlagen werden verständlich erläutert.	Ungerade Jahre	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Das individuelle Betreuungskonzept wird erläutert und diskutiert.	Gerade Jahre	<ul style="list-style-type: none"> Das Betreuungskonzept, das für jede Bewohnerin bzw. jeden Bewohner zu erstellen ist, wird erläutert, und die einzelnen Bestandteile werden erklärt und zur Diskussion gestellt. Die Bewohnerin bzw. der Bewohner sowie ggf. auch ihre Angehörigen werden ermuntert, Fragen zu stellen. Die Bewohnerinnen bzw. Bewohner haben die Möglichkeit, eigene Wünsche und Vorstellungen einzubringen. Diese werden berücksichtigt. Das Ergebnis der Besprechung wird dokumentiert und ausgehändigt. .

1.1.3 Erreichbarkeit von Kontaktpersonen zu Angeboten der Hilfe und Pflege

Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Die Namen 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	<ul style="list-style-type: none"> Die verantwortlichen Leitungskräfte sind mit Name, Funktion, Telefondurchwahlnummer und Zeiten der Erreichbarkeit und ggf. mit Foto während der Arbeitszeit gut erkennbar veröffentlicht. Die Veröffentlichung erfolgt an einer gut zugänglichen und oft besuchten Stelle in der Einrichtung, beispielsweise auf einem Schwarzen Brett im Eingangsbereich.

Die Namen mit Fotos 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	<ul style="list-style-type: none"> Die Mitglieder des Beirats sind mit Name, Funktion, Foto 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.
Zur Unterstützung bei der Beantragung von Leistungen der Pflege- oder Krankenversicherung sowie sonstiger Sozialleistungen stehen erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> Die Einrichtung berät die Bewohnerinnen und Bewohner über Möglichkeiten der Inanspruchnahme sozialer Leistungen. Sie unterstützt die Bewohnerinnen und Bewohner bei der Beantragung von Leistungen der Kranken- oder Pflegeversicherung oder sonstiger sozialer Leistungen. Die Bewohnerinnen und Bewohner sowie ihre Angehörigen sind über diese Beratungs- und Unterstützungsangebote informiert.
1.2 Selbstbestimmung und-Wahlmöglichkeiten		
1.2.1 Selbstbestimmte Lebensführung		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Die Essenszeiten entsprechen den üblichen Zeiten für die Einnahme der Hauptmahlzeiten.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> Die Zeiten für die drei Hauptmahlzeiten sind so festgelegt, wie dies den üblichen Gewohnheiten erwachsener Menschen entspricht. Die Zeiten sind individuell wählbar. Die Zeiten sind nicht an den Dienstplänen orientiert.
Auch Bewohnerinnen und Bewohner, die Unterstützung benötigen, haben die Möglichkeit, die Einrichtung nach Belieben zu verlassen und zurückzukehren.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Es gibt auch für Bewohnerinnen und Bewohner, die Unterstützung benötigen, grundsätzlich keine Beschränkung für das Ausgehen und Zurückkehren in die Einrichtung. Es steht bei Bedarf ein Fahr- bzw. Begleitdienst mit Hilfskräften oder Ehrenamtlichen zur Verfügung, die die Ausgänge begleiten. Die Kosten hierfür sind transparent gemacht.
Multifunktionelle Räume stehen für Sport, Bewegungsübungen, Werken oder sonstiges Hobby zur Verfügung.	Gerade Jahre	<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 Ermöglichung von Genüssen		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Das Speisenangebot beim Mittagessen ist abwechslungsreich.	Jährlich	<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.

Das Speisenangebot ist appetitanregend und wird optisch ansprechend angeboten.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Der Tisch ist mit einer Tischdecke, Mitteldecke oder Platztellern eingedeckt. • Es gibt Tischdekorationen. • Das Essen wird in Schüsseln serviert, so dass man die Mengen selbst bestimmen kann. • Die Speisen sind frisch zubereitet und farblich ansprechend, z. B. durch frische Kräuter. • Gewürze stehen zur individuellen Nutzung zur Verfügung.
Der Koch bzw. die Köchin der Einrichtung ist auf die Besonderheiten einer bedarfsgerechten Ernährung der Bewohnerinnen und Bewohner sowie einer genussreichen Darbietungsweise geschult.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Koch bzw. die Köchin der Einrichtung verfügt über eine spezifische Ausbildung, z. B. als diätetisch geschulter Koch bzw. Köchin oder eine Fortbildung, um eine altersgerecht Ernährung anzubieten. • Der Koch bzw. die Köchin wird regelmäßig weitergebildet.
Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, alkoholische Getränke zu erwerben und zu sich zu nehmen.	Gerade Jahre	<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.
Raucher haben die Möglichkeit, Rauchwaren zu erwerben und in der Einrichtung zu rauchen.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <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.
Naturerlebnisse werden gefördert.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Die Einrichtung verfügt über einen Garten oder Park oder hat Zugang zu öffentlichen Garten- oder Parkanlagen. • Es werden regelmäßig Ausflüge in die Natur angeboten. • Bei der Auswahl der Ausflugsziele werden die Wünsche und Interessen der Bewohnerinnen und Bewohner berücksichtigt.

1.2.3 Autonomie in finanziellen Angelegenheiten

Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Hilfestellung bei der Beschaffung von Bargeld wird auf Wunsch geleistet.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <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.
Hilfestellung bei Geldüberweisungen wird auf Wunsch geleistet.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auf Wunsch wird bei Ausfüllen und Weiterleiten des Überweisungsträgers Unterstützung geleistet.

		<ul style="list-style-type: none"> Die Diskretion über den Inhalt des Geldtransfers ist sichergestellt.
Eine Bargeldverwaltung erfolgt nur, wenn die Bewohnerinnen und Bewohner dies wünschen und eine entsprechende Vollmacht vorliegt.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Es gibt detaillierte Regelungen, in welchen Fällen Geld verwaltet wird. Die Befolgung der internen Regelungen wird überwacht.
1.3 Hilfe zur Selbsthilfe		
1.3.1 Selbstständigkeit in der Lebensgestaltung		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Die Bewohnerinnen und Bewohner können Artikel des täglichen Bedarfs an einer Verkaufsstelle oder bei einem mobilen Händler erwerben und werden dabei unterstützt, dieses Angebot wahrzunehmen.	Gerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <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.
Tätigkeiten im eigenen oder im gemeinschaftlichen Kochbereich können auch im Sitzen oder im Rollstuhl verrichtet werden.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> In Wohnungen von Personen, die hauswirtschaftliche Tätigkeiten nur im Sitzen verrichten können, ist ihnen der Zugang zum dortigen Kochbereich auch im Rollstuhl möglich. Spüle und Elektrogeräte können von ihnen bedient werden. Zumindest ein wesentlicher Teil der Schränke kann von ihnen erreicht werden.
Die Bewohnerinnen und Bewohner werden bei Bedarf bei der Nutzung von Hilfsmitteln, wie beispielsweise beim Aufsetzen der Brille, beim Anbringen des Hörgerätes oder beim Einsetzen der Zahnprothese, unterstützt.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> Es steht qualifiziertes Personal zur Verfügung, um die Bewohnerinnen und Bewohnern bei der Nutzung von Hilfsmittel zu unterstützen. Es wird darauf geachtet, dass die Hilfsmittel bei der Begegnung mit der Gemeinschaft getragen werden.
1.3.2 Selbstständigkeit beim Essen und Trinken		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Die Bewohnerinnen und Bewohner haben auf Wunsch die Möglichkeit, das Essen auf dem eigenen Zimmer einzunehmen.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> Den Wünschen der Bewohnerinnen und Bewohner, aus besonderen Gründen das Essen in der eigenen Wohnung bzw. im eigenen Zimmern einzunehmen, wird entsprochen. Falls dies nur gegen zusätzliches Entgelt angeboten wird, ist dies transparent gemacht.
Es wird darauf geachtet, dass Tischdecke bzw. Tischplatte und Geschirr im farblichen Kontrast zueinander stehen.	Gerade Jahre	<ul style="list-style-type: none"> Tischdecke oder Platzteller stehen in farblichem Kontrast zum Geschirr. Es werden andere Maßnahmen getroffen, die eine farbliche Unterscheidung zwischen Tischbelag und Geschirr erreichen.

1.3.3 Selbstständigkeit bei der Körperpflege und Kosmetik		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Bewohnerinnen und Bewohner werden in Bezug auf Körperpflege, Kosmetik, Frisur oder Bartpflege unterstützt, ihre Wünsche und Gewohnheiten weiterhin umzusetzen.	Jährlich	<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.
In den Badezimmern sind technisch angepasste Sanitärobjekte für die selbstständige Körperpflege vorhanden.	Gerade Jahre	<ul style="list-style-type: none"> In den Badezimmern gibt es ebenerdige Duschen sowie höhenverstellbare bzw. mit einem Aufsatz versehene Toilettensitze. In Räumen, die von Rollstuhlfahrern bewohnt werden, gibt es unterfahrbare Waschbecken und Lösungen für die Benutzung von Spiegeln.
2. Teilhabe		
2.1 Austausch und Geselligkeit		
2.1.1 Barrierefreier Zugang zu Gemeinschaftsräumen		
Kriterium	Prüfung	Nachweise
Bei Treppen, die von den Bewohnerinnen und Bewohnern genutzt werden können, sind der Beginn und das Ende besonders gekennzeichnet.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</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.
Die Nutzbarkeit und Bedienbarkeit von Aufzügen entspricht auch den Fähigkeiten mobilitätseingeschränkter und sinnesbehinderter Bewohnerinnen und Bewohner.	Gerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Aufzugtüren sind so breit und der Aufzug so groß bemessen, dass Rollstuhlfahrer ungehindert Zugang haben. Die Bedienelemente sind in Sitzhöhe angebracht. Für blinde oder stark sehbehinderte Bewohnerinnen und Bewohner gibt es geeignete Markierungen an den Bedienelementen oder eine Ansage des aktuellen Stockwerks.
In Gemeinschaftsflächen und -räumen wird die individuelle Orientierung durch gestalterische Maßnahmen unterstützt.	Ungerade Jahre	<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.

Der Außenbereich kann auch von mobilitätseingeschränkten Bewohnerinnen und Bewohnern ohne Einschränkungen genutzt werden.	Gerade Jahre	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. <ul style="list-style-type: none"> • Der Außenbereich ist barrierefrei. • Es gibt ausreichende seniorengerechte Sitzgelegenheiten. • Es gibt ausreichenden Sonnen- und Wetterschutz. • Der Außenbereich ist ansprechend gestaltet und lädt zum Verweilen ein.
2.1.2 Attraktive Gestaltung der Gemeinschaftsräume		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Die Farb- und Lichtgestaltung der Gemeinschaftsflächen und Gemeinschaftsräume ist ansprechend.	Ungerade Jahre	<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.
Flure und Gemeinschaftsräume wirken einladend.	Gerade Jahre	<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.
Die Luft in der Einrichtung ist frisch, und es sind keine unangenehmen Gerüche bemerkbar.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Die Luft in den Gemeinschaftsräumen und -flächen ist frisch. • Besuchern strömen keine unangenehmen Gerüche entgegen.
2.1.3 Beteiligung an Aktivitäten innerhalb der Einrichtung		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Es werden bewegungsfördernde und geistesanregende Aktivitäten angeboten, die die verschiedenen Interessenlagen und unterschiedlichen gesundheitlichen Gegebenheiten der Bewohnerinnen und Bewohner berücksichtigen.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Für sportliche Aktivitäten stehen geeignete Räume zur Verfügung. • Materialien für Aktivitäten zur geistigen Anregung sind vorhanden. • Beweglichkeit und aktive Lebensweise werden durch das Personal gefördert.
Den Bewohnerinnen und Bewohnern wird angeboten, Verantwortung für Aufgaben in der Einrichtung zu übernehmen.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Bewohnerinnen und Bewohner beteiligen sich aktiv, z. B. durch Mitarbeit in der Küchenkommission oder in der Redaktion der Hauszeitung. • Bewohnerinnen und Bewohnern stehen unterschiedliche Tätigkeitsfelder für ihr Engagement zur Verfügung.

2.1.4 Kontakt zu Angehörigen, Freunden und Ehrenamtlichen		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Es gibt Räume und Kommunikationsbereiche für Treffen von Bewohnerinnen und Bewohnern mit ihren Angehörigen und sonstigen Vertrauenspersonen.	Ungerade Jahre	<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.
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> <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.
Die Einrichtung fördert in Absprache mit den Bewohnerinnen und Bewohnern oder ihren Angehörigen Kontakte zum bisherigen Freundes- und Bekanntenkreis.	Ungerade Jahre	<ul style="list-style-type: none"> • Der bisherige Freundes- und Bekanntenkreis wird auf Wunsch der Bewohnerinnen und Bewohner oder ihren Angehörigen erfasst und über den Wechsel des Lebensraumes informiert. • Der bisherige Freundes- und Bekanntenkreis wird auf Wunsch der Bewohnerinnen und Bewohner über Aktivitäten innerhalb der Einrichtung informiert und zur Teilnahme eingeladen.
Das Entstehen von vertrauensvollen Beziehungen und Freundschaften unter den Bewohnerinnen und Bewohnern wird gefördert.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt ein Konzept, um den Kontakt der Bewohnerinnen und Bewohner untereinander zu fördern. • Es gibt Angebote zur Förderung des persönlichen Umgangs miteinander, z.B. durch die Sitzplatzverteilung beim Essen oder die Organisation gemeinsamer Spaziergänge.
Bei der Organisation von Nachbarschaften im Wohnbereich oder in Wohngruppen wird auf die soziale Herkunft und die sozio-kulturellen Interessenlagen der Bewohnerinnen und Bewohner geachtet.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Bei der Belegung der Zimmer wird auf die sozialen und kulturellen Gegebenheiten und Interessenlagen der Bewohnerinnen und Bewohner geachtet. • Wünsche, in einen anderen Wohnbereich oder eine andere Wohngruppe zu wechseln, werden berücksichtigt.
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> <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. • Die Beteiligung wird in der Pflegedokumentation festgehalten.
Die Mitwirkung von Angehörigen, Freunden und Ehrenamtlichen an den Angeboten der Einrichtung wird gefördert.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt Regelungen, die die systematische Förderung der Mitwirkung von Angehörigen, Freunden und Ehrenamtlichen an den Angeboten der Einrichtung zum Gegenstand haben. • Vertrauenspersonen sind in den Heimalltag eingebunden und werden gegebenenfalls angeleitet und beraten. • Es finden Gesprächskreise für diesen Personenkreis zum wechselseitigen Austausch statt.

2.2 Beteiligung am öffentlichen Leben		
2.2.1 Teilhabe am Leben der örtlichen Gemeinschaft		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Besuche von Personen aus dem örtlichen Umfeld und anderen Gästen werden gefördert.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Die Einrichtung stellt ihre Infrastruktur zur Verfügung, z. B. das Café für vorbeikommende Spaziergänger. • Die Einrichtung macht Angebote zur Kommunikation, z. B. mit einer Einladung der Öffentlichkeit zu einem Tag der offenen Tür.
Bewohnerinnen und Bewohner werden dabei unterstützt, Angebote im örtlichen Umfeld zu nutzen.	Jährlich	<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.
Das örtliche Umfeld wird über Besonderheiten von demenzkranken Menschen und den Umgang mit ihnen aufgeklärt.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Im räumlichen Umfeld der Einrichtungen wurden insbesondere Kaufleute, Händler, Gastwirte, Vereine und Anwohner darüber informiert und darauf geschult, wie mit dementiell veränderten Menschen kommuniziert werden kann. • Der unmittelbare Kontakt zu diesem Personenkreis wird regelmäßig gepflegt.
2.2.2 Teilhabe am gesellschaftlichen und politischen Leben		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Das gemeinschaftliche Erleben von Filmen und Fernsehübertragungen zu Ereignissen von besonderem Interesse ist möglich.	Jährlich	<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. • Welche Art von Filmen oder Fernsehberichten vorgeführt werden sollen, wird bei den Bewohnerinnen und Bewohner erfragt. • In den letzten zwei Monaten fand mindestens eine solche Veranstaltung statt.
Die Kommunikation über das tagesaktuelle Geschehen in der Einrichtung und in der Kommune wird gefördert.	Jährlich	<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.
Unterstützung bei der Ausübung des Wahlrechts wird auf Wunsch vermittelt.	Gerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es gibt eine Regelung zur Unterstützung der Bewohnerinnen und Bewohner bei der Ausübung ihres Wahlrechts.

2.2.3 Sicherheit und Schutz im örtlichen Umfeld		
Es gibt Absprachen mit Polizeidienststellen und der örtlichen Feuerwehr im Hinblick auf Notfallinterventionen.	Gerade Jahre	<ul style="list-style-type: none"> • Es bestehen Absprachen mit der örtlichen Polizeidienststelle, wie Gefahren für gesundheitlich beeinträchtigte Bewohnerinnen und Bewohner, die sich im öffentlichen Raum bewegen, so weit wie möglich ausgeschlossen werden. • Es bestehen Verfahrensregeln in Absprache mit der örtlichen Feuerwehr, wie im Notfall die speziellen Bedarfe gesundheitlich eingeschränkter Personen berücksichtigt werden.
Bewohnerinnen und Bewohnern mit Hin- und Weglauftendenzen und Orientierungsproblemen wird auf Wunsch ein Ortungsgerät zur Verfügung gestellt.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewohnerinnen und Bewohner mit Hin- und Weglauftendenzen und deren Angehörige sind darüber informiert, dass auf Wunsch Ortungsgeräte zur Verfügung gestellt werden können. • Die Ortungsgeräte werden nur auf ausdrücklichen Wunsch zur Verfügung gestellt.
2.3 Wertschätzung der Arbeit des Mitwirkungsgremiums		
2.3.1 Stellenwert des Mitwirkungsgremiums		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Das Mitwirkungsgremium ist über seine Mitwirkungsrechte informiert.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Die Einrichtungsleitung stellt sicher, dass allen Mitgliedern der Bewohnervertretung die gesetzlichen Regelungen und Informationsmaterial dazu ausgehändigt sind. • Es gibt eine Checkliste über die zur Verfügung zu stellenden Informationsmaterialien.
Leitungskräfte nehmen nur an den Tagesordnungspunkten der Sitzungen des Mitwirkungsgremiums teil, zu denen sie eingeladen sind.	Gerade Jahre	<ul style="list-style-type: none"> • Die autonome Tätigkeit der Bewohnervertretung wird beachtet, indem nur eingeladene Leitungskräfte an den Sitzungen teilnehmen. • Diese Personen nehmen nur an Tagesordnungspunkten teil, zu denen sie eingeladen sind.
Das Mitwirkungsgremium wird über Vorhaben rechtzeitig informiert, vor Entscheidungen angehört, und Lösungen werden gemeinsam erarbeitet.	Ungerade Jahre	<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt eine Regelung zur rechtzeitigen Information der Bewohnervertretung, ihrer Anhörung und einer möglichst einvernehmlichen Entscheidungsfindung.
Über Begehungen durch externe Kontrollstellen wird das Mitwirkungsgremium unverzüglich informiert.	Gerade Jahre	<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.
Das Mitwirkungsgremium wird über die Ergebnisse der Begehungen der Kontrollstellen informiert.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Beirat und die Bewohnerschaft werden über die Prüfergebnisse informiert, sobald sie der Einrichtungsleitung vorliegen.
Bei Bedarf wird der Einbezug externer Unterstützungspersonen in die Arbeit des Mitwirkungsgremiums gefördert.	Jährlich	<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	Beispielhafte Indikatoren
Dem Mitwirkungs-gremium werden die Namen neu eingezogener Bewohnerinnen und Bewohner bekannt gegeben, damit es sie begrüßen kann.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Der Bewohnervertretung werden Name und Zimmer- bzw. Wohnungsnummer rechtzeitig mitgeteilt, dass 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.
Dem Mitwirkungs-gremium werden geeignete Möglichkeiten für Mitteilungen an Bewohnerinnen und Bewohner eingeräumt.	Ungerade Jahre	<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.
Das Mitwirkungs-gremium wird auf Wunsch dabei unterstützt, den jährlichen Tätigkeitsbericht zu erstellen und den Bewohnerinnen und Bewohnern zur Kenntnis zu bringen.	Gerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <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.
Das Mitwirkungs-gremium wird auf Wunsch dabei unterstützt, Versammlungen und Treffen der Bewohnerinnen und Bewohner durchzuführen.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <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.
Dem Mitwirkungs-gremium steht für seine Sprechstunden ein geeigneter Raum zur Verfügung.	Gerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geeignete Räumlichkeiten sind vorhanden, um regelmäßige Sprechstunden an bestimmten Tagen zu bestimmten Uhrzeiten abzuhalten.

3. Menschenwürde		
3.1 Der Mensch im Mittelpunkt		
3.1.1 Berücksichtigung der individuellen Interessen und Belange		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Bestimmte Erfordernisse bei der Kommunikation, wie langsames und deutliches Sprechen oder Gestikulieren, werden berücksichtigt.	Jährlich	<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.
Für jeden Bewohner und für jede Bewohnerin gibt es eine feste Ansprechperson in der Einrichtung, die sich Zeit für Gesprächswünsche und persönliche Anliegen nimmt und die für Lob, Kritik und Verbesserungsvorschläge ein offenes Ohr hat.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Für jede Bewohnerin und jeden Bewohner steht eine feste Ansprechperson zur Verfügung. • Name und Erreichbarkeit dieser Ansprechperson wird den Bewohnerinnen und Bewohnern mündlich und schriftlich bekannt gegeben. • Das Personal nimmt sich Zeit, wenn Bewohnerinnen und Bewohner um ein Gespräch bitten. • Es gibt ein verbindliches Verfahren für den Umgang mit Lob, Kritik und Verbesserungsvorschlägen.
Während bestimmter Zeiten werden die Bewohnerinnen und Bewohner nicht in ihren Zimmern gestört; diese werden nur um Notfall oder auf ausdrücklichen Wunsch betreten.	Gerade Jahre	<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt Absprachen über Zeitfenster, an denen die Bewohnerinnen und Bewohner in ihren Zimmern nicht gestört werden. • Die Bewohnerinnen und Bewohner und ihre Angehörigen werden über die Möglichkeit solcher Absprachen informiert. • Es wird durch geeignete Maßnahmen sichergestellt, dass die Ruhezeiten eingehalten werden.
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.	Ungerade Jahre	<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.
3.1.2 Berücksichtigung der kulturell, weltanschaulich bzw. religiös geprägten Lebensführung		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Das Angebot an Veranstaltungen ist vielfältig und abwechslungsreich und berücksichtigt unterschiedliche Interessen.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Mindestens einmal pro Woche wird eine Veranstaltung angeboten. • Die Veranstaltungen decken unterschiedliche Themenbereiche ab. • Es gibt Angebote, die die Interessen sowohl von Frauen als auch von Männern berücksichtigen. • Die Interessen und Fähigkeiten der Bewohnerschaft, auch sinneseingeschränkter und demenzkranker Menschen, werden erkundet und in die Planung einbezogen.
Bei den Essensangeboten werden individuelle Gewohnheiten berücksichtigt.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Die entsprechenden Gewohnheiten werden ermittelt und dokumentiert. • Die entsprechenden Gewohnheiten werden in der Umsetzung berücksichtigt.

Eine Teilnahme an Gottesdiensten und anderen religiösen bzw. weltanschaulichen Ritualen oder aufsuchende seelsorgerische Begleitung werden ermöglicht.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Der Besuch von Gottesdiensten wird auf Wunsch unterstützt. • Aufsuchende Seelsorge – auch im Zimmer der Bewohnerinnen und Bewohner - wird auf Wunsch organisiert.
3.1.3 Berücksichtigung ethischer Prinzipien		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Eine Ethikkommission oder ein vergleichbares Gremium wird in Konfliktfragen bei künstlicher Ernährung, freiheitsentziehenden Maßnahmen und in der Sterbephase beratend hinzugezogen.	Jährlich	<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.
Es gibt Verfahrensregeln (Grundsätze/Leitlinien) über die Anwendung von freiheitsentziehenden Maßnahmen oder der Vergabe von Psychopharmaka, die auch Alternativen zu deren Vermeidung beinhalten.	Gerade Jahre	<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.
Bei Unklarheiten hinsichtlich der Gestaltung der letzten Lebensphase und des Vorgehens nach dem Tod werden Angehörige oder sonstige Vertrauenspersonen konsultiert, um dem mutmaßlichen Willen der betreffenden Person zu entsprechen.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Mit den Angehörigen oder sonstigen Vertrauenspersonen werden Fragen zur Gestaltung der letzten Lebensphase und des Vorgehens nach dem Tod besprochen. • Die Abreden erfolgen vorausschauend und werden dokumentiert. • Die getroffenen des Abreden werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern übermittelt, so dass sichergestellt ist, dass auch in Abwesenheit der Leistungsleitungskräfte die Absprachen berücksichtigt werden.
3.1.4 Wertschätzender Umgang mit den Bewohnerinnen und Bewohnern		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Der Umgangston des Personals gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern ist freundlich und respektvoll.	Jährlich	<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.
Mit den Bewohnerinnen und Bewohnern werden die für sie zuständigen Pflegekräfte und ihre Aufgaben abgestimmt.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Mit den Bewohnerinnen und Bewohnern ist besprochen, 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.

Bewohnerinnen und Bewohnern wird an Geburtstagen oder an sonstigen für sie wichtigen Ereignissen persönlich gratuliert.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> Die Geburtstage der Bewohnerinnen und Bewohner oder sonstige für sie wichtige Ereignisse wie beispielsweise Namenstage oder Jubiläen werden durch bestimmte Maßnahmen gestaltet. Das Mitwirkungs-gremium ist in die Entscheidung über die Gestaltung der Geburtstage und auf Wunsch aktiv in deren Ausrichtung eingebunden.
Bewohnerinnen und Bewohner, die Unterstützung beim Ankleiden benötigen, sehen gepflegt aus.	Jährlich	<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.
Demenzkranke Menschen werden mit ihren Besonderheiten angenommen und respektiert.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ton und Wortwahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umgang mit demenzkranken Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Haltung ihnen gegenüber ist wertschätzend und respektvoll. Bei Verhaltensauffälligkeiten wird situationsentsprechend professionell reagiert. Für Bewohnerinnen und Bewohner mit Bewegungsdrang sind Auslaufmöglichkeiten wie z.B. ein Garten mit Endloswegen vorhanden.

3.2 Privat- und Intimsphäre

3.2.1 Die Einrichtung als Zuhause der Bewohnerinnen und Bewohner

Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Die Bewohnerinnen und Bewohner können ihren Wohnbereich nach eigenen Wünschen gestalten und werden dabei unterstützt.	Jährlich	<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.
Das Mitbringen eigenen Mobiliars und anderer vertrauter Einrichtungsgegenstände wird bei an Demenz erkrankten Bewohnerinnen und Bewohnern ausdrücklich gefördert.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Das Mitbringen eigener Möbel wird durch geeignete Maßnahmen wie z.B. das Bereitstellen von Transportmöglichkeiten und Helfern gefördert. Bei Bewohnerinnen und Bewohnern, die an Demenz leiden, ist die Ausgestaltung der Wohnung bzw. des Zimmers mit eigenen Möbeln erwünscht.
Bei der Unterstützung zur Gestaltung des Wohnraums mit persönlichen Gegenständen wird auf das Blickfeld sitzender oder bettlägeriger Bewohnerinnen und Bewohner geachtet.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</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.

Zimmer, die der Sonne zugewandt sind, verfügen über Sonnenblenden oder vergleichbaren Sonnenschutz oder eine Klimaanlage.	Ungerade Jahre	<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.
Bei Zweibettzimmern wird die Bewohnerin bzw. der Bewohner in die Auswahl der Mitbewohnerin bzw. des Mitbewohners einbezogen.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Argumente der Bewohnerinnen bzw. Bewohner für oder gegen die infrage kommenden Personen werden bei der Entscheidungsfindung berücksichtigt. Die Entscheidung gegen das Votum der Bewohnerin bzw. des Bewohners wird begründet.
Der Umgang von Bewohnerinnen und Bewohnern mit Haustieren wird ermöglicht.	Gerade Jahre	<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 und schriftlich festgehalten.

3.2.2 Respekt vor der Privatsphäre

Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Es gibt Vorkehrungen, um den Zutritt unbefugter Personen in die Einrichtung zu verhindern, und es ist sichergestellt, dass auch nachts kein unkontrollierter Zugang zur Einrichtung möglich ist.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> Ein- und ausgehende Besucher werden begrüßt und fremde Personen nach dem Grund ihres Besuches gefragt. Der Haupteingang ist abgeschlossen, sobald die Rezeption nicht mehr besetzt ist. Es gibt organisatorische Vorkehrungen, dass auch bei abgeschlossener Haupteingangstüre ein Aus- und Eingang möglich ist.
Ebenerdig liegende Räume haben einbruchhemmende Vorrichtungen an Außentüren und Fenstern.	Gerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> An ebenerdig liegenden Türen und Fenstern gibt es technische Vorrichtungen gegen unbefugtes Eindringen.
Vor Betreten der Bewohnerzimmer wird grundsätzlich angeklopft und die Erlaubnis zum Eintreten abgewartet.	Jährlich	<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.
Die Bewohnerinnen und Bewohner haben grundsätzlich die Möglichkeit, ihre Zimmer abzuschließen.	Gerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Zimmer sind von innen und außen verschließbar. Die Bewohnerinnen und Bewohner erhalten auf Wunsch einen Schlüssel.
Die Bewohnerinnen und Bewohner haben die Möglichkeit, persönliche Gegenstände einzuschließen.	Ungerade Jahre	<ul style="list-style-type: none"> Jeder Bewohnerin bzw. jeder Bewohner wird beim Einzug und auch zu späteren Zeitpunkten 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.
Ungestörtes Telefonieren ist möglich.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Es stehen Telefonapparate zur allgemeinen Benutzung zur Verfügung.

		<ul style="list-style-type: none"> • Mit ihnen kann ungestört, d.h. ohne dass andere zuhören können, telefoniert werden.
In Zweibettzimmern ermöglichen die Architektur oder die Anordnung der Möbel ein Mindestmaß an persönlichen Rückzugsmöglichkeiten.	Ungerade Jahre	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <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. • In den Bereichen beider Bewohnerinnen oder Bewohner gibt es Tageslicht. • Es ist ausreichend Bewegungsfreiheit für Menschen mit Rollator oder im Rollstuhl gegeben.
Im Konfliktfall wird auf Wunsch von Bewohnerinnen oder Bewohnern die Möglichkeit eines Umzugs in ein anderes Unternehmen hingewiesen nun Zimmer geprüft und versucht, eine zeitnahe Lösung zu finden.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</p> <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.
3.2.3 Intimsphäre und Sexualität		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Es besteht die Möglichkeit, pflegerische Hilfen von Personen gleichen Geschlechts zu erhalten.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar.</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.
Sexuelle Aktivitäten und Beziehungen unter Bewohnerinnen und Bewohnern werden respektiert und können gelebt werden.	Jährlich	<p>Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar</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.
3.3 Recht auf ein Sterben in Würde		
3.3.1 Entscheidungs- und Willensfreiheit in der letzten Lebensphase		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
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> <ul style="list-style-type: none"> • Neu eintreffende Bewohnerinnen und Bewohner, ihre Angehörigen und sonstigen Vertrauenspersonen werden auf die Informationsmöglichkeiten hingewiesen. • Mindestens zweimal im Jahr wird in der Einrichtung auf entsprechende interne oder externe Angebote hingewiesen und aktiv für die Teilnahme geworben.

Es ist sichergestellt, dass die Bewohnerinnen und Bewohner in ihrem Zimmer sterben können.	Jährlich	Das Kriterium ist unter bestimmten Voraussetzungen anwendbar. <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.
3.3.2 Abschiednehmen		
Kriterium	Prüfung	Beispielhafte Indikatoren
Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern wird ausreichend Zeit zum Abschiednehmen gegeben.	Ungerade Jahre	<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 Abschied nehmen auf andere Weise ermöglicht.
Kulturell geprägte Abschiedsrituale sind möglich und werden respektiert.	Jährlich	<ul style="list-style-type: none"> • Es können individuelle mündliche oder schriftliche Absprachen getroffen werden. • Die getroffenen Absprachen werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern übermittelt.