



---

# Ambulante Pflege

Gute professionelle Pflege erkennen

---



# Inhalt

|  |   |
|--|---|
| Vorwort Dr. Ralf Suhr, Zentrum für Qualität in der Pflege .....    | 2 |
| Vorwort Prof. Dr. Andreas Büscher, DNQP, Hochschule Osnabrück..... | 3 |

## Gut zu wissen

|   |   |
|---|---|
| Was ist gute Pflege? .....                        | 4 |
| Welche Aufgaben übernehmen Pflegedienste?.....    | 4 |
| Was zeichnet gute Pflegedienste aus? .....        | 5 |
| Wo ist geregelt, wie die Pflege sein sollte?..... | 6 |
| Wer prüft die Qualität der Pflegedienste?.....    | 7 |

## Gute Pflege erkennen

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Allgemeine Merkmale ..... | 8  |
| Hygiene.....              | 10 |
| Körperpflege.....         | 12 |
| Essen und Trinken .....   | 14 |
| Ausscheidungen .....      | 16 |
| Medikamente.....          | 18 |
| Schmerzen.....            | 20 |
| Bewegung.....             | 22 |
| Stürze .....              | 24 |
| Kompressionstherapie..... | 26 |
| Chronische Wunden .....   | 28 |
| Druckgeschwüre .....      | 31 |
| Demenz.....               | 33 |
| Alltag .....              | 36 |
| Am Lebensende .....       | 38 |

## Unterstützung & Hilfen

|  |    |
|--|----|
| Wann ist ärztlicher Rat gefragt? .....             | 40 |
| Was ist bei Problemen mit dem Dienst zu tun? ..... | 40 |
| Wo gibt es Beratung und Unterstützung? .....       | 41 |
| Was ist bei der Wahl eines Diensts wichtig? .....  | 42 |
| Quellen.....                                       | 43 |
| Weitere ZQP-Produkte .....                         | 44 |
| Impressum.....                                     | 45 |

## Liebe Leserinnen und Leser,

die meisten pflegebedürftigen Menschen leben zu Hause und werden von ihren Angehörigen tatkräftig unterstützt. Viele von ihnen nehmen zusätzlich Leistungen eines Pflegediensts in Anspruch. Oder sie werden sogar ausschließlich von diesem versorgt. Dann ist es wichtig, sich auf eine hohe Pflegequalität verlassen zu können.

In diesem Ratgeber haben wir Informationen über Leistungen gebündelt, für die Pflegedienste häufig beauftragt werden. Pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen erhalten verständliche Hinweise, wie angemessene, fachlich richtige Pflege sein sollte.

Für die fachliche Beratung danke ich besonders Professor Andreas Büscher und dem wissenschaftlichen Team des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP). Wichtige Hinweise für die Entwicklung des Ratgebers gegeben hat uns außerdem Franz Wagner, Bundesgeschäftsführer des Deutschen Berufsverbands für Pflegeberufe (DBfK) und Präsident des Deutschen Pflegerats. Auch ihm möchte ich an dieser Stelle meinen Dank aussprechen. Nicht zuletzt bedanke ich mich für die Fragen und Rückmeldungen aus der Perspektive pflegender Angehöriger. Diese haben maßgeblich zur Gestaltung des Ratgebers beigetragen.

Wir hoffen, dass der Ratgeber bei der Auswahl, Einordnung und Wertschätzung von professionellen Pflegeangeboten hilft.

Dr. Ralf Suhr

*Vorstandsvorsitzender des Zentrums für Qualität in der Pflege*



## Liebe Leserinnen und Leser,

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

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

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

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

Prof. Dr. Andreas Büscher

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



## Was ist gute Pflege?

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

Gute Pflege hat viele Seiten, zum Beispiel eine zwischenmenschliche, eine organisatorische und eine technische. Das Verständnis guter Pflege hängt unter anderem vom Blickwinkel ab: Nicht selten bewerten pflegebedürftige Menschen, Angehörige, Pflegende, Ärzte oder Ärztinnen eine Situation unterschiedlich.

Gute Pflege heißt, aktuelles Fachwissen in Abstimmung mit den Erwartungen der pflegebedürftigen Person anzuwenden. Wichtig sind dabei die individuellen Voraussetzungen. Dazu zählen die rechtlichen und praktischen Möglichkeiten sowie die Lebenssituation der pflegebedürftigen Person. Eine wichtige Rolle spielen zudem das Wissen und das Engagement aller Beteiligten. Dazu können zum Beispiel Angehörige, Ärzte und Ärztinnen, ehrenamtlich Helfende oder Mitarbeitende von Pflegediensten gehören. Gute Pflege heißt also auch, unterschiedliche Ziele, Aufgaben, Kompetenzen, verfügbare Mittel und Möglichkeiten miteinander zu vereinbaren. Dies kann nur in respektvollem Austausch und gut koordiniertem Miteinander geschehen.



## Welche Aufgaben übernehmen Pflegedienste?

Ambulante Pflegedienste unterstützen pflegebedürftige Menschen in ihrem Zuhause. Sie übernehmen dabei verschiedene Aufgaben – bei der Pflege, der Betreuung oder im Haushalt.

Zur Pflege gehört es beispielsweise, beim Essen, bei der Körperpflege oder beim Gehen zu unterstützen. Hinzu kommen Maßnahmen der Krankenpflege, etwa Medikamente geben oder einen Verband wechseln. Die Pflege soll helfen, weitere gesundheitliche Probleme und zusätzlichen Pflegebedarf möglichst zu vermeiden. Im Rahmen der pflegerischen Betreuung unterstützen Pflegedienste dabei, den Alltag zu gestalten. Zudem gibt es Hilfen im Haushalt wie kochen, Wäsche wechseln und einkaufen. Manche Pflegedienste bieten zusätzliche Leistungen an, beispielsweise die Haustiere zu versorgen oder die Pflanzen zu gießen.

Welche Aufgaben im Einzelnen übernommen werden, vereinbart der Pflegedienst mit der pflegebedürftigen Person oder den Personen, die sie vertreten. Dies wird in einem schriftlichen Pflegevertrag festgehalten. Darin werden auch die Kosten für die einzelnen Leistungen nachvollziehbar aufgeführt. Das betrifft sowohl den sogenannten Eigenanteil als auch die Kosten, die die Pflege- oder Krankenversicherung trägt. Für die erbrachten Leistungen wird eine Rechnung ausgestellt.

## Was zeichnet gute Pflegedienste aus?

Gute ambulante Pflegedienste zeichnen sich durch eine ganze Reihe von Merkmalen aus. Diese gelten unabhängig davon, welche Leistungen vereinbart sind.

Gute Pflegedienste informieren offen über ihre Grundsätze, Arbeitsweisen und die Grenzen ihrer Angebote. Die vereinbarten Leistungen werden verbindlich umgesetzt, dokumentiert und nachvollziehbar abgerechnet.

Sie sorgen dafür, dass die Pflege stets dem aktuellen Fachwissen entspricht. Die Pflegenden sind für die jeweiligen Aufgaben qualifiziert. Dazu finden regelmäßig Schulungen, Fort- oder Weiterbildungen statt. Allgemein anerkannte Pflegestandards werden angewendet. Der Pflegedienst verfügt außerdem über betriebsinterne Verfahrensregeln. Darin werden Zuständigkeiten und Vorgehen bei einzelnen Problemstellungen festgelegt, etwa bei Notfällen.

Für alle Fragen zur Pflege hat die pflegebedürftige Person eine feste Ansprechperson. Die Mitarbeitenden handeln fachlich und menschlich kompetent. Sie verhalten sich respektvoll in der Privatsphäre der pflegebedürftigen Person und achten das Recht auf Selbstbestimmung. Gute Pflegedienste berücksichtigen das gesamte Lebensumfeld der pflegebedürftigen Person und deren Gewohnheiten. Dies zeigt sich zum Beispiel bei der Einsatzplanung. In der Regel kommen dieselben Pflegenden ins Haus. Sie halten die vereinbarten Zeiten ein. Gute Pflegedienste sind möglichst jederzeit telefonisch erreichbar und reagieren flexibel auf Veränderungen. Bei Bedarf begleiten sie auch bei der Aufnahme in ein Krankenhaus.

Auch die Beratung bei Pflegefragen und die Zusammenarbeit mit Angehörigen sind für gute Pflegedienste von Bedeutung. Sie unterstützen so dabei, möglichst gut mit der Pflegesituation umzugehen und sich selbst zu helfen. Darüber hinaus hilft die Beratung bei der Entscheidung, welche Pflegemaßnahmen durchgeführt werden sollen. Außerdem stellen gute Pflegedienste Informationsmaterial für die Anleitung pflegebedürftiger Menschen und ihrer Angehörigen bereit. Und falls einmal etwas schiefgeht, reagieren gute Pflegedienste schnell und wirksam auf Fehler und Beschwerden.

# Wo ist geregelt, wie die Pflege sein sollte?

Die Grundlagen professioneller Pflege sind in fachlichen Leitlinien und Standards sowie ethischen und rechtlichen Dokumenten festgehalten. Die wichtigsten im Überblick:

## ICN-Ethikkodex für Pflegendende

Der internationale Ethikkodex des „International Council of Nurses“ (ICN) richtet sich an professionell Pflegendende. Er erläutert unter anderem, nach welchen Werten sie handeln sollen. Das betrifft zum Beispiel das Verhalten gegenüber pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen. Der Kodex beschreibt vier grundlegende Aufgaben von Pflegenden: 1. Gesundheit fördern, 2. Krankheit verhindern, 3. Gesundheit wiederherstellen und 4. Leiden lindern. In Deutschland wird er vom Deutschen Berufsverband für Pflegeberufe (DBfK) verbreitet.

## Pflege-Charta

Die Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen (Pflege-Charta) erläutert konkret die Rechte pflegebedürftiger Menschen. Die Rechte beziehen sich zum Beispiel auf Selbstbestimmung, Sicherheit und Respekt. Die Pflege-Charta dient Pflegenden und Institutionen als Leitfaden für eine würdevolle Pflege. Sie wurde von Vertretern und Vertreterinnen aus Bund, Ländern, Kommunen, Verbänden, Praxis und Wissenschaft erarbeitet. Herausgeber sind das Bundesministerium für Gesundheit und das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.



## Berufsordnungen für professionell Pflegendende

In einigen Bundesländern gibt es Berufsordnungen für professionell Pflegendende. Darin werden unter anderem deren Aufgaben und Pflichten beschrieben. Sie sollen zum Beispiel das Recht pflegebedürftiger Menschen auf Selbstbestimmung achten, sie beraten und sich fortbilden.

## Sozialgesetzbuch

Das Elfte Buch des Sozialgesetzbuchs (SGB XI) enthält die wichtigsten gesetzlichen Regelungen zur Pflege, zum Beispiel zu Leistungsansprüchen. Auch Maßstäbe zur Qualitätssicherung und zum Schutz pflegebedürftiger Menschen sind festgelegt. Beispielsweise müssen Pflegedienste nach allgemein anerkanntem Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse arbeiten.

## Leitlinien und Standards

Leitlinien und Standards bündeln aktuelles Fachwissen. Sie dienen professionell Pflegenden als Richtschnur und unterstützen bei Entscheidungen. Dazu zählen zum Beispiel die Expertenstandards des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP). Daneben sieht das SGB XI Expertenstandards vor, die für alle Pflegeeinrichtungen unmittelbar rechtlich bindend sind (§ 113a SGB XI). Zu einzelnen Themen werden auch von Fachgesellschaften Leitlinien erarbeitet.

### Weitere Informationen

ICN-Ethikkodex für Pflegende. Download: [www.dbfk.de](http://www.dbfk.de)

Broschüre Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen  
Download: [www.pflege-charta.de](http://www.pflege-charta.de). Bestellung: 030/182722721

Expertenstandards des DNQP: [www.dnqp.de](http://www.dnqp.de)

Übersicht zu pflegerischen Leitlinien und Standards: [pflegeleitlinien.zqp.de](http://pflegeleitlinien.zqp.de)

## Wie wird die Pflegequalität geprüft?

Die Pflegequalität wird zum einen vom internen Qualitätsmanagement der Pflegedienste selbst kontrolliert. Zum anderen prüfen der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) und der Prüfdienst des Verbands der Privaten Krankenversicherung (PKV-Prüfdienst) die Pflegequalität. Dafür gibt es bundesweit verbindliche Richtlinien.

Bei den jährlichen Qualitätsprüfungen werden unter anderem einige von dem Dienst versorgte Menschen befragt und untersucht. Außerdem sind Prüfungen aus speziellem Anlass möglich, zum Beispiel nach einer Beschwerde.

Zudem können örtliche Ordnungsbehörden Pflegedienste auf die Einhaltung von Landesgesetzen zur Pflege- und Betreuungsqualität überprüfen.

### Weitere Informationen

Medizinischer Dienst der Krankenversicherung (MDK): [www.mdk.de](http://www.mdk.de)

Prüfdienst des Verbands der Privaten Krankenversicherung (PKV-Prüfdienst):  
[www.pkv.de/wissen/pflegeversicherung/der-pkv-pruefdienst-qpp](http://www.pkv.de/wissen/pflegeversicherung/der-pkv-pruefdienst-qpp)

Richtlinien des GKV-Spitzenverbands für die Qualitätsprüfung in ambulanten Diensten: [www.mds-ev.de/fileadmin/dokumente/Publikationen/SPV/PV\\_Qualitaetspruefung/QPR\\_Teil\\_1a\\_ambulante\\_Pflegedienste\\_MDS\\_2020-10\\_LZ.pdf](http://www.mds-ev.de/fileadmin/dokumente/Publikationen/SPV/PV_Qualitaetspruefung/QPR_Teil_1a_ambulante_Pflegedienste_MDS_2020-10_LZ.pdf)

## Allgemeine Merkmale

Gute professionelle Pflege hat einige allgemeine Merkmale. Diese gelten unabhängig vom persönlichen Pflegebedarf und den vereinbarten Leistungen.

### **Die Pflege ist fachgerecht.**

Die Pflegenden sind für die jeweiligen Aufgaben qualifiziert und verfügen über das notwendige aktuelle Fachwissen. Sie führen die Pflege fachlich korrekt durch und halten betriebsinterne Verfahrensregeln ein.

### **Die Selbstbestimmung wird beachtet.**

Die Pflege richtet sich nach dem Willen und den Bedürfnissen der pflegebedürftigen Person. Diese bestimmt selbst über die Pflege und den Tagesablauf. Wenn die Person ihren Willen nicht äußern kann, gelten schriftliche Verfügungen oder der mutmaßliche Wille.

### **Die Pflege ist nachvollziehbar.**

Die Pflegenden informieren verständlich und ausführlich über Möglichkeiten, Risiken und Alternativen von Pflegemaßnahmen. Sie erklären, was sie tun wollen, hören zu und gehen auf Fragen ein. Kritik wird offen angenommen und es wird gemeinsam eine Lösung gesucht. Maßnahmen und gesundheitliche Veränderungen werden verlässlich dokumentiert. Die Pflegedokumentation wird bei der pflegebedürftigen Person zu Hause aufbewahrt. Alle, die an der Pflege beteiligt sind, haben Zugang dazu.

### **Die Pflege ist zielgerichtet.**

Die Pflegenden stimmen gemeinsam mit der pflegebedürftigen Person und den Angehörigen alle Maßnahmen und Ziele ab. Sie erstellen eine schriftliche Pflegeplanung. Regelmäßig wird geprüft, ob die geplanten Ziele erreicht werden oder die Pflege verändert werden muss.

### **Die Selbstständigkeit wird gefördert.**

Die Fähigkeiten der pflegebedürftigen Person werden gefördert und damit ihre Selbstständigkeit unterstützt, etwa beim Waschen oder Essen. Das gilt ebenfalls, wenn die Pflege dadurch länger dauert. Die Pflegenden helfen hierfür auch, geeignete Hilfsmittel zu beschaffen und richtig zu verwenden.

### **Die Pflege ist gesundheitsfördernd und präventiv.**

Die Gesundheit der pflegebedürftigen Person wird gestärkt und geschützt. Die Pflegenden informieren etwa über gesundheitsfördernde Angebote zur Bewegung, zu geistigem Training oder sozialen Aktivitäten. Gesundheitlichen Problemen wird bestmöglich vorgebeugt.

### **Sicherheit und Schutz werden gewahrt.**

Die pflegebedürftige Person wird bestmöglich vor Gefahren für Leib und Seele geschützt. Das betrifft beispielsweise Gefahren durch falsche Medikation, schlechte Hygiene, Vernachlässigung und andere Formen von Gewalt. Freiheitsentziehende Maßnahmen (→ Kasten Seite 34) werden vermieden.

### **Die Pflege ist verlässlich.**

Die vereinbarte pflegerische Unterstützung wird jederzeit gewährleistet. Dafür stimmen sich alle an der Pflege Beteiligten darüber ab, wer wann und wie welche Aufgaben übernimmt. Die Pflegenden kommunizieren aktiv mit den behandelnden Ärzten und Ärztinnen. Falls nötig werden weitere Fachexperten und Fachexpertinnen einbezogen. Bei Krankenhausaufenthalten werden alle notwendigen Informationen weitergegeben.

### **Die Pflegenden handeln respektvoll.**

Die pflegebedürftige Person wird geduldig, respektvoll und zugewandt unterstützt. Die Pflegenden achten die Intimsphäre und Schamgrenzen. Kulturelle, weltanschauliche oder religiöse Werte und Bräuche werden so weit wie möglich berücksichtigt.

### **Die Privatsphäre wird respektiert.**

Die Pflegenden achten die Privatsphäre der pflegebedürftigen Person. Sie gehen sorgsam mit persönlichen Dingen um. Alle Informationen werden diskret behandelt und nur an andere weitergegeben, wenn die pflegebedürftige Person einverstanden ist.

### **Angehörige werden unterstützt.**

Die Pflegenden leiten Angehörige auf Wunsch an, damit sie pflegerische Maßnahmen übernehmen können. Vorausgesetzt die pflegebedürftige Person ist damit einverstanden. Die Angehörigen erhalten zudem Informationen über entlastende Angebote.

Nachfolgend finden Sie Hinweise, wie professionelle Pflege aus fachlicher Sicht sein sollte und woran dies zu erkennen ist. Dazu gehören jeweils konkrete Beispiele, wozu die Pflegenden beraten und wie einzelne Maßnahmen erfolgen sollten. Zusätzlich werden Anzeichen genannt, die auf Risiken oder Fehler hindeuten könnten.

Bitte beachten Sie: Nicht alle erwähnten Maßnahmen sind individuell notwendig oder vertraglich vereinbart.

# Hygiene

Hygiene ist entscheidend, um die Verbreitung von Krankheitserregern zu vermeiden und die Gesundheit zu schützen. Solche Erreger sind zum Beispiel Bakterien, Viren oder Pilze. Sie werden über verschiedene Wege übertragen: etwa beim Husten und Niesen, über Hände, Gegenstände, Körpersekret und Lebensmittel. Professionell Pflegende versorgen überwiegend mehrere Personen und kommen dabei verstärkt mit Krankheitserregern in Berührung. Dadurch besteht die Gefahr, dass sie diese von einer Person zur anderen übertragen. Ältere pflegebedürftige Menschen können Krankheitserreger nicht so gut abwehren wie junge, gesunde Menschen. Daher sind sie anfällig für Infektionen, zum Beispiel der Atemwege, der Harnwege oder von Wunden. Daher ist es wichtig, Hygieneregeln einzuhalten.

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?



### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden informieren über Hygieneregeln und Infektionsrisiken.
- Sie leiten dabei an, die Hygiene einzuhalten, insbesondere wenn zum Schutz vor Infektionen besondere Maßnahmen erforderlich sind.



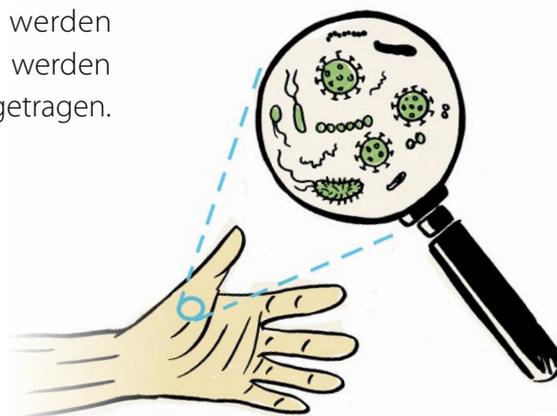
### Was gehört zum professionellen Handeln?

- Die Pflegenden sorgen für Desinfektionsmittel, Flüssigseife und Einweg-Handtücher für die eigene Händehygiene.
- Sie desinfizieren sich die Hände vor und nach jeder Pflegemaßnahme. Das heißt, zum Beispiel wenn sie bei der Körperpflege helfen, Essen anreichen oder Medikamente geben. Die Händedesinfektion ist auch dann nötig, wenn Handschuhe getragen werden.
- Die Pflegenden achten darauf, dass Handtücher und Waschlappen regelmäßig gewechselt werden.
- Bei der Mundpflege, der Intimpflege und Katheterpflege tragen die Pflegenden keimarme Einmal-Handschuhe. Auch bei Kontakt mit Körpersekreten und entsprechenden Abfällen sind diese Handschuhe zu verwenden.
- Die Pflegenden tragen sterile Handschuhe, wenn sie Wunden oder Eintrittsstellen von Sonden und Kanülen berühren. Das gilt ebenfalls, wenn sie den Nasen-Rachen-Raum absaugen.

Steril bedeutet, dass keine Erreger vorhanden sind. Sterile Produkte dürfen nur einmal verwendet werden. Sie tragen die Aufschrift STERIL und sind einzeln verpackt. Die Packung muss unversehrt sein. Auch manche unsterilen Produkte dürfen nur einmal verwendet werden. Sie tragen dieses Zeichen

- Steriles Material wird mit desinfizierten Händen und direkt vor dem Gebrauch ausgepackt.
- Durch Sekrete verschmutzte Flächen, Gefäße oder Geräte werden sofort gründlich gereinigt und desinfiziert.
- Gebrauchte Verbände oder Spritzen werden sofort dicht und sicher verpackt und im Hausmüll entsorgt.
- Bei ansteckenden Erkrankungen oder einer Infektion mit einem sogenannten multiresistenten Erreger werden besondere Hygienemaßnahmen ergriffen. Dann werden beispielsweise Schutzkleidung oder Mundschutz getragen.

Um Krankheitserreger nicht zu verbreiten, sind Hygieneregeln stets einzuhalten.



## Was sollte nicht sein?

- Händehygiene nicht einhalten
- Einmal-Material mehrmals verwenden
- Ringe, Armbanduhr, Nagellack oder langärmelige Kleidung bei der Pflege tragen
- dieselbe Stückseife und dieselben Handtücher wie die pflegebedürftige Person benutzen
- keine Schutzkleidung oder keinen Mundschutz tragen, obwohl angeordnet
- mit Husten, Schnupfen, Fieber oder Durchfall in der Pflege arbeiten

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Sprechen Sie die Pflegenden insbesondere an, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Symptome für Infekte bei der pflegebedürftigen Person oder Personen, mit denen sie in Kontakt kommt, zum Beispiel: Husten, Schnupfen, Fieber, Durchfall

Dann sollten Hygieneregeln besonders streng befolgt und ärztlicher Rat eingeholt werden.

## Weitere Informationen

Pflegedienste müssen einen Hygieneplan und Verfahrensanweisungen zur Hygiene vorhalten. Gesetzliche Grundlagen finden sich im Infektionsschutzgesetz (IfSG), Medizinproduktegesetz (MPG), SGB V und SGB XI. Anforderungen ergeben sich außerdem aus Leitlinien der Fachgesellschaften und Empfehlungen der Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (KRINKO) sowie des Robert Koch-Instituts (RKI).

Die Aktion Saubere Hände klärt zur Händedesinfektion auf: [www.aktion-sauberehaende.de](http://www.aktion-sauberehaende.de). Angehörige finden weitere Hinweise und einen Erklärfilm zur Händehygiene auf dem ZQP-Onlineportal zur Prävention in der Pflege: [www.pflege-praevention.de](http://www.pflege-praevention.de).

# Körperpflege

Die Körperpflege dient dem Wohlbefinden, der Hygiene, dem Schutz und der Pflege der Haut sowie des Mundes. Sie hilft, die Gesundheit zu schützen und weitere gesundheitliche Probleme zu vermeiden. Dabei Hilfe annehmen zu müssen, ist für die meisten Menschen unangenehm. Viele fühlen sich ausgeliefert oder schämen sich. Hilfe zur Selbsthilfe ist daher bei der Pflege ganz besonders wichtig. Zudem gilt es, die Intimsphäre so gut wie möglich zu schützen.

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?



### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden beraten, wie Haut- und Mundproblemen vorgebeugt werden kann.
- Sie erläutern die Möglichkeiten, die Körperpflege durchzuführen, etwa Duschen, Waschen am Waschbecken oder im Bett.
- Die Pflegenden beraten bei der Auswahl von Pflegeprodukten und Hilfsmitteln. Sie leiten beim Umgang damit an.
- Angehörige werden angeleitet, bei der Körperpflege richtig zu unterstützen.



### Was gehört zum professionellen Handeln?

- Die Pflegenden beachten die Gewohnheiten und Wünsche der pflegebedürftigen Person bei der Körperpflege. Sie besprechen, wie und wann die Körperpflege erfolgt und welche Pflegeprodukte verwendet werden.
- Die pflegebedürftige Person wird unterstützt, die Körperpflege so weit wie möglich selbst zu erledigen.
- Wenn die Pflegenden die Körperpflege übernehmen, erklären sie den Ablauf und kündigen ihre Handlungen an.
- Sie gehen einfühlsam vor und achten die Schamgefühle der pflegebedürftigen Person. Beispielsweise schließen sie die Tür.
- Die Pflegenden beugen Verletzungsgefahren vor, die etwa durch feuchte Böden, zu heißes Wasser oder Schmuck bestehen. Sie achten darauf, dass Sonden und Katheterbeutel sich nicht lösen oder Schläuche abgeknickt werden.
- Sie beobachten den Zustand von Haut, Haaren, Nägeln und Mund und passen die Pflege entsprechend an. Bei Krankheitszeichen holen sie ärztlichen Rat ein.

## Was sollte nicht sein?

- Schamgefühle nicht beachten
- die pflegebedürftige Person waschen oder eincremen, obwohl sie dies nicht möchte
- Hautfalten schlecht abtrocknen
- Hautpuder verwenden
- Pflege der Zähne oder des Zahnersatzes vernachlässigen

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Sprechen Sie die Pflegenden insbesondere an, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- veränderte, sehr trockene oder stark gerötete Haut
- wunde Stellen
- verletzte und veränderte Nägel
- Schmerzen oder nicht abheilende Risse im Mundraum
- Probleme mit den Zähnen oder schlecht sitzender Zahnersatz

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegenden mit Ihnen gemeinsam den Ursachen nachgehen. Dann sollten sie vorschlagen, was getan werden kann. Tritt keine Besserung ein, sollte der Arzt oder die Ärztin hinzugezogen werden.

## Weitere Informationen

Informationen für Angehörige finden Sie im ZQP-Ratgeber Körperpflege sowie im ZQP-Ratgeber Mundpflege.  
Download und Bestellung: [www.zqp.de](http://www.zqp.de).



Die Selbstständigkeit wird auch bei der Körperpflege gefördert.

# Essen und Trinken

Essen und Trinken sind ein Leben lang wichtig für Körper, Geist und Seele. Jedoch ändern sich die Bedürfnisse mit der Zeit. Der Appetit nimmt im Alter häufig ab. Probleme mit der Verdauung oder beim Kauen kommen oftmals hinzu. Lässt die Beweglichkeit nach, kann es beispielsweise schwierig sein, sich Essen zuzubereiten. Das kann leicht zu einer Fehlernährung führen. Wer zu wenig isst, hat zum Beispiel weniger Kraft. Auch das Risiko für Stürze, Infektionen und Druckgeschwüre steigt. Flüssigkeitsmangel kann zu Verwirrtheit, Kreislaufproblemen oder sogar Kreislaufversagen führen. Eine passende Unterstützung beim Essen und Trinken ist daher sehr wichtig.

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?

### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden erklären, was zu einer ausgewogenen Ernährung gehört. Falls nötig wird Kontakt zur Ernährungsberatung vermittelt.
- Sie klären über das Risiko von Fehlernährung und Flüssigkeitsmangel sowie Anzeichen und Folgen auf.
- Die Pflegenden beraten bei der Auswahl von Hilfsmitteln, etwa speziellem Besteck. Sie leiten dabei an, diese zu benutzen.
- Sie informieren über Serviceangebote, die für die Verpflegung genutzt werden können. Dazu gehören etwa Essen auf Rädern und Einkaufshilfen.
- Angehörige werden angeleitet, wie sie bei der Ernährung unterstützen können. Dazu gehört, wie sie Speisen anreichen oder den Essplatz gestalten können.



Einer Fehlernährung wird mit passenden Angeboten vorgebeugt.

### Was gehört zum professionellen Handeln?

- Die pflegebedürftige Person erhält die Unterstützung, die sie beim Essen benötigt. Dazu gehören beispielsweise ausreichend Zeit und Motivation.
- Gemeinsam wird abgestimmt, wann und was die pflegebedürftige Person essen und trinken möchte. Außerdem wird geklärt, wie dabei der Energie- und Nährstoffbedarf gedeckt werden kann.
- Die Pflegenden prüfen regelmäßig, ob es Anzeichen für eine Fehlernährung oder für Flüssigkeitsmangel gibt.
- Bei Ernährungsproblemen holen die Pflegenden ärztlichen oder zahnärztlichen Rat ein.

- Dann werden gemeinsam mit der pflegebedürftigen Person Ernährungsziele festgelegt. Um die täglichen Mengen an Nahrung und Flüssigkeit zu prüfen, wird ein Ernährungsprotokoll geführt.
- Lehnt die pflegebedürftige Person das Essen und Trinken grundsätzlich ab, wird den Gründen dafür nachgegangen. Das weitere Vorgehen wird mit der pflegebedürftigen Person, den Angehörigen sowie dem Arzt oder der Ärztin abgestimmt.

## Was sollte nicht sein?

- beim Essen drängen
- zum Essen zwingen
- beim Essen stören, etwa durch Pflegemaßnahmen
- den Toilettenstuhl als Sitzgelegenheit beim Essen benutzen
- Essen anreichen, nur damit es schneller geht
- Essen nicht anreichen, obwohl die pflegebedürftige Person Hilfe benötigt

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Sprechen Sie die Pflegenden insbesondere an, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Probleme beim Kauen oder Schlucken
- Appetitlosigkeit oder auffallend geringe Ess- und Trinkmengen über mehrere Tage
- Anzeichen für Mangelernährung wie starker Gewichtsverlust oder zu weite Kleidung
- Anzeichen für Flüssigkeitsmangel wie konzentrierter Urin, plötzliche Verwirrtheit, Konzentrationsschwäche, Kreislaufprobleme, Schwindel oder Krämpfe

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegenden mit Ihnen gemeinsam den Ursachen nachgehen. Dann sollten sie vorschlagen, was getan werden kann. Tritt keine Besserung ein, sollte der Arzt oder die Ärztin hinzugezogen werden.

## Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es den Expertenstandard zum Ernährungsmanagement. Dieser wird vom Deutschen Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) herausgegeben.

Informationen für Angehörige bietet der ZQP-Ratgeber Essen und Trinken. Download und Bestellung: [www.zqp.de](http://www.zqp.de).

# Ausscheidungen

Der Gang zur Toilette ist etwas äußerst Persönliches. Viele pflegebedürftige Menschen benötigen dabei Hilfe. Dann gilt es, die Intimsphäre möglichst gut zu schützen und Hilfe zur Selbsthilfe zu geben. Wenn eine Blasen- oder Darmschwäche (Inkontinenz) besteht, steigt das Risiko für Stürze und Hautprobleme. Hilfsmittel und ein gut organisierter Alltag können Probleme durch Inkontinenz oftmals verringern oder gar vermeiden.

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?

### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden informieren darüber, was für einen möglichst reibungslosen Toilettengang hilfreich sein kann. Dazu gehören beispielsweise ein ungehinderter Weg ins Bad und Kleidung, die leicht zu öffnen ist.
- Sie unterstützen dabei, Hilfsmittel wie Einlagen oder eine Toilettensitzerhöhung auszuwählen und damit umzugehen.
- Sie informieren über mögliche Gründe für Probleme beim Ausscheiden.
- Die Pflegenden beraten zum Umgang mit Inkontinenz und Möglichkeiten, sie zu lindern. Sie informieren über spezielle Anlaufstellen wie Kontinenz- und Beckenboden-Zentren oder Selbsthilfegruppen für Menschen mit Inkontinenz.
- Sie leiten Angehörige an, bei den Ausscheidungen zu unterstützen.

### Was gehört zum professionellen Handeln?

- Die Pflegenden gehen respektvoll mit dem Thema um – auch bei der Wortwahl. Sie achten die Schamgefühle und schützen die Intimsphäre so gut wie möglich. Sie verlassen zum Beispiel den Raum, während die pflegebedürftige Person auf der Toilette ist.
- Die pflegebedürftige Person erhält die erforderliche Hilfe beim Gang zur Toilette. Sie wird unterstützt, dabei möglichst selbstständig zu bleiben. Falls nötig stehen Hilfsmittel wie Toilettenstuhl oder Urinflasche bereit.
- Nach Abstimmung mit dem Arzt oder der Ärztin planen sie mit der pflegebedürftigen Person Maßnahmen zur Kontinenzförderung. Dies kann etwa ein Toilettentraining sein.
- Bei Inkontinenz prüfen die Pflegenden regelmäßig, ob die Haut im Intimbereich gereizt ist. Sie achten auf eine möglichst sanfte Reinigung mit hautschonenden Produkten. Es wird eine Creme aufgetragen, die vor Feuchtigkeit und aggressiven Stoffen in Urin und Kot schützt.



Die Intimsphäre wird so gut wie möglich geschützt.

- Ein Harnröhren-Katheter wird auf ärztliche Anordnung gelegt oder gewechselt. Die Pflegenden verwenden dafür steriles Material und tragen sterile Handschuhe. Sie beachten:
  - Der Urinbeutel wird geleert, bevor der Urin die Rückfluss-Sperre erreicht. Der Ablass-Schlauch wird desinfiziert.
  - Katheter und Drainage-Schlauch werden nicht getrennt oder abgeklemmt.
  - Der Urinbeutel wird unterhalb der Blase aufgehängt. Katheter und Schlauch sind nicht abgeknickt.

## Was sollte nicht sein?

- bei Blasenschwäche dauerhaft einen Harnröhren-Katheter verwenden
- bei Inkontinenz die Haut im Intimbereich mit Wasser und klassischer Seife waschen

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Sprechen Sie die Pflegenden insbesondere an, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Veränderungen der Haut im Intimbereich
- dunkler, trüber, flockiger oder übelriechender Urin
- Blut im Stuhl, anhaltender Durchfall oder Verstopfung
- Schmerzen bei der Ausscheidung
- wiederholt ungewollte Ausscheidungen
- Stürze auf dem eiligen Weg zur Toilette

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegenden mit Ihnen gemeinsam den Ursachen nachgehen. Dann sollten sie vorschlagen, was getan werden kann. Tritt keine Besserung ein, sollte der Arzt oder die Ärztin hinzugezogen werden.

## Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es den Expertenstandard zur Förderung der Harnkontinenz. Herausgegeben wird er vom Deutschen Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP). Empfehlungen zur Vorsorge von Harnwegsinfektionen bei Menschen mit Kathetern hat die Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (KRINKO) entwickelt.

Hinweise für Angehörige zum Umgang mit Blasen- und Darmschwäche bietet der ZQP-Ratgeber Inkontinenz. Download und Bestellung: [www.zqp.de](http://www.zqp.de).

# Medikamente

Medikamente wie Tabletten, Tropfen, Spritzen oder Salben sollen Symptome lindern und Krankheiten heilen. Wenn sie falsch verwendet werden, kann es sein, dass sie nicht wirken oder gar schaden. Fehler können zum Beispiel zu Schwindel, Stürzen, Herz-Kreislauf-Problemen und Organschäden führen. Nicht selten ist nach einem Medikationsfehler eine Behandlung im Krankenhaus nötig. Es ist daher wichtig, besonders achtsam mit Medikamenten umzugehen und die Wirkung genau zu beobachten. Die ärztliche Verordnung muss genau eingehalten werden.

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?



### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden leiten an, mit Medikamenten richtig umzugehen.
- Sie weisen auf die Risiken hin, wenn die pflegebedürftige Person frei verkäufliche, nicht verordnete Medikamente selbst anwendet (Selbstmedikation).
- Angehörige von Menschen mit Demenz werden beraten, wie sie Medikamente sicher aufbewahren können. Sie könnten sonst versehentlich oder falsch eingenommen werden.



### Was gehört zum professionellen Handeln?

- Die Pflegenden sorgen dafür, dass verordnete Medikamente vorrätig sind und rechtzeitig wiederbeschafft werden.
- Medikamente werden ausschließlich wie ärztlich verordnet bereitgestellt oder gegeben. Dabei beachten die Pflegenden:
  - Das Medikament ist in einwandfreiem Zustand.
  - Dosis, Form und Zeitpunkt der Medikation entsprechen der Verordnung, zum Beispiel: mit Wasser, zum Essen, zerteilt oder nicht zusammen mit anderen Medikamenten.
  - Tropfen werden erst kurz vor der Einnahme gerichtet. Dazu werden saubere Behältnisse verwendet.
  - Falls nötig erinnern die Pflegenden an die Einnahme der Medikamente. Wenn erforderlich beaufsichtigen sie die Einnahme, etwa bei Menschen mit Demenz.
- Das Öffnungsdatum von Ampullen, Tuben oder Tropfenflaschen wird auf der Packung vermerkt. Wenn das Haltbarkeitsdatum abgelaufen ist, werden die Medikamente sachgerecht entsorgt.



Pflegende unterstützen bei der Einnahme, beim Richten oder beim Umgang mit Medikamenten.

- Die Pflegenden holen ärztlichen Rat ein, wenn
  - die pflegebedürftige Person die verordneten Medikamente nicht einnehmen kann oder will.
  - Anzeichen bestehen, dass sich die Wirkung der Medikamente verändert.
  - Nebenwirkungen oder unerwartete Symptome auftreten, zum Beispiel Schwindel, Übelkeit oder Benommenheit.
  - zu viele, zu wenige oder falsche Medikamente eingenommen wurden.

## Was sollte nicht sein?

- Medikamente ohne ärztliche Anordnung geben
- Medikamente ohne Einwilligung der pflegebedürftigen Person geben
- Spritzen in blaue Flecken, Schwellungen oder Stellen geben, die entzündet oder schlecht durchblutet sind

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Zudem sollte bei Fragen zur Medikation wie Wirkung und Anwendung der Arzt oder die Ärztin kontaktiert werden. Zögern Sie nicht, diese auch direkt anzusprechen. Ärzte und Ärztinnen haben die Pflicht zur Aufklärung, Anleitung und Überwachung der von ihnen verordneten Medikation.

## Weitere Informationen

Informationen für Angehörige zur sicheren Medikation finden Sie auf dem ZQP-Onlineportal zur Prävention in der Pflege: [www.pflege-praevention.de](http://www.pflege-praevention.de). Tipps sind zudem im ZQP-Einblick Sicherheit bei der Medikation zusammengefasst. Download und Bestellung: [www.zqp.de](http://www.zqp.de). Auch das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) hat Informationen zur sicheren Einnahme von Medikamenten zusammengestellt. Download: [www.patinfo.org](http://www.patinfo.org).

# Schmerzen

Schmerzen erlebt jeder Mensch unterschiedlich. Eine passende Behandlung ist daher wichtig. Denn Schmerzen können die Lebensqualität und den Alltag stark beeinträchtigen und weitere gesundheitliche Probleme nach sich ziehen. Die Ursachen können körperlich oder psychisch sein. Mitunter werden Schmerzen nicht geäußert und sind dann schwer zu erkennen, etwa bei Menschen mit Demenz. Daher ist es wichtig, genau auf Anzeichen für Schmerzen zu achten. Zwar können Schmerzen nicht immer ganz vermieden werden. Allerdings muss alles getan werden, um sie so gut wie möglich zu lindern.

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?

### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden leiten beim Umgang mit Schmerzen an. Dazu gehört: Schmerzen einschätzen und beschreiben sowie Auslöser erkennen und möglichst vermeiden. Die Pflegenden vermitteln Wissen, um Schmerzen selbst behandeln zu können, etwa mit Atemtechniken, Kälte oder Wärme.
- Sie beraten zum Umgang mit Schmerzmitteln und leiten dabei an, Nebenwirkungen zu erkennen, zu benennen und vorzubeugen.
- Die Pflegenden leiten Angehörige an, Anzeichen für Schmerzen zu erkennen, wenn sich die pflegebedürftige Person nicht äußern kann.



Schmerzen werden ernst genommen und bestmöglich gelindert.

### Was gehört zum professionellen Handeln?

- Die Pflegenden fragen regelmäßig nach Schmerzen und damit verbundenen Problemen wie Bewegungseinschränkungen und schlechtem Schlaf. Bei Menschen, die Schmerzen nicht benennen können, beobachten sie Verhalten und Gesichtsausdruck.
- Die Pflegenden vermeiden möglichst alles, was Schmerzen auslöst, etwa stark haftende Wundverbände oder ruckartige Bewegungen.
- Sie setzen die ärztlich verordnete Schmerzmedikation zuverlässig um.

- Zur Linderung chronischer Schmerzen wird ein Behandlungsplan erstellt. Dabei arbeiten die Pflegenden mit dem Arzt, der Ärztin und anderen an der Therapie Beteiligten zusammen. Der Plan wird mit der pflegebedürftigen Person abgestimmt. Die Pflegenden stellen sicher, dass er umgesetzt wird.
- Schmerzen sowie Wirkung und Nebenwirkungen der Schmerzbehandlung werden beobachtet. Falls Schmerzen nicht gelindert werden können, werden weitere Fachleute hinzugezogen: ein pflegerischer Schmerzexperte, eine pflegerische Schmerzexpertin, ein Arzt oder eine Ärztin.

## Was sollte nicht sein?

- Schmerzäußerungen der pflegebedürftigen Person nicht ernst nehmen
- eine gewünschte und verordnete Schmerzbehandlung nicht einhalten
- Schmerzmittel ohne ärztliche Anordnung verabreichen

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Sprechen Sie die Pflegenden insbesondere an, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- nicht genügend gelinderte Schmerzen oder Schmerzschübe
- Schmerzen durch Pflegemaßnahmen, etwa beim Verbandswechsel oder bei der Lagerung

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegenden mit Ihnen gemeinsam den Ursachen nachgehen. Dann sollten sie vorschlagen, was getan werden kann. Tritt keine Besserung ein, sollte ein pflegerischer Schmerzexperte, eine pflegerische Schmerzexpertin, der Arzt oder die Ärztin hinzugezogen werden.

## Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es den Expertenstandard zum Schmerzmanagement. Dieser wird vom Deutschen Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) herausgegeben. Die Deutsche Schmerzgesellschaft (DGSS) gibt die Leitlinie Schmerzassessment bei älteren Menschen in der vollstationären Altenhilfe heraus.

Informationen für Patienten, Patientinnen und Angehörige bietet die Deutsche Schmerzgesellschaft (DGSS): [www.schmerzgesellschaft.de/patienteninformationen](http://www.schmerzgesellschaft.de/patienteninformationen). Auch die Stiftung Gesundheitswissen informiert über das Thema Schmerzen: [www.stiftung-gesundheitswissen.de/schlagwort/schmerzen](http://www.stiftung-gesundheitswissen.de/schlagwort/schmerzen).

# Bewegung

Bewegung hilft, gesundheitlichen Problemen vorzubeugen und möglichst selbstständig zu bleiben. Sie trägt zudem erheblich zum Wohlbefinden bei. Da sich pflegebedürftige Menschen häufig wenig bewegen, nehmen Muskelkraft und Beweglichkeit (Mobilität) immer mehr ab. In der Folge steigen der Hilfebedarf und das Risiko zu stürzen. Außerdem können durch Bewegungsmangel gesundheitliche Probleme entstehen. Daher ist es wichtig, die Mobilität zu erhalten und zu fördern.

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?



### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden erklären, warum Bewegung wichtig ist.
- Sie beraten, wie die Beweglichkeit gefördert und gezielt trainiert werden kann. Sie leiten dazu an, dies in den Alltag einzubinden, etwa beim Anziehen oder Aufstehen.
- Wenn Hilfsmittel notwendig sind, beraten die Pflegenden bei der Auswahl. Solche Hilfsmittel sind zum Beispiel Gehstock, Rollator oder Rollstuhl. Sie leiten auch beim Umgang damit an.
- Die Pflegenden leiten Angehörige an, wie sie die Bewegungsfähigkeit unterstützen können.
- Die Pflegenden beraten, wie die Wohnung sicherer gemacht werden kann. Beispielsweise kann es nützlich sein, einen Handlauf anzubringen oder einige Möbel umzustellen. Auf Wunsch wird der Kontakt zu einer geeigneten Beratungsstelle hergestellt.
- Sie informieren über Angebote zur Bewegungsförderung. Solche Angebote gibt es etwa von der Krankenkasse, der privaten Krankenversicherung oder der Gemeinde.



Die Mobilität wird so gut wie möglich erhalten und gefördert.



### Was gehört zum professionellen Handeln?

- Die pflegebedürftige Person wird stetig motiviert, sich so viel wie möglich zu bewegen.
- Die Pflegenden unterstützen die selbstständige Bewegung bei allen Pflegemaßnahmen, etwa beim Waschen oder Essen.
- Sie legen gemeinsam mit der pflegebedürftigen Person fest, welche Bewegungsabläufe im Alltag geübt werden wie Aufstehen, Gehen oder Gleichgewicht.

- Die Pflegenden achten darauf, dass die Übungen richtig durchgeführt werden und nicht zu anstrengend sind.
- Wenn sich die Bewegungsfähigkeit deutlich verschlechtert, holen die Pflegenden ärztlichen Rat ein. Das gilt auch, wenn Medikamente sich negativ hierauf auswirken, zum Beispiel benommen machen.
- Lehnt die pflegebedürftige Person die Bewegungsangebote grundsätzlich ab, wird gemeinsam nach Gründen und Alternativen gesucht.

## Was sollte nicht sein?

- die pflegebedürftige Person zur Bewegung zwingen
- Handlungen für die pflegebedürftige Person übernehmen, nur damit es schneller geht
- die pflegebedürftige Person nicht unterstützen, obwohl Bewegung mit Hilfe möglich und gewünscht wäre
- die Bewegungsfreiheit einschränken, weil es scheinbar sicherer ist (↗ Kasten Seite 34)

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Sprechen Sie die Pflegenden insbesondere an, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- abnehmende Bewegungsfähigkeit
- Schmerzen beim Bewegen
- Versteifung der Gelenke

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegenden mit Ihnen gemeinsam den Ursachen nachgehen. Dann sollten sie vorschlagen, was getan werden kann. Tritt keine Besserung ein, sollte der Arzt oder die Ärztin hinzugezogen werden.

## Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege wurde ein Expertenstandard nach § 113a SGB XI (↗ Seite 7) zur Erhaltung und Förderung der Mobilität erarbeitet.

Informationen für Angehörige zur Bewegungsförderung finden Sie auf dem ZQP-Onlineportal zur Prävention in der Pflege: [www.pflege-praevention.de](http://www.pflege-praevention.de). Tipps für Menschen mit Bewegungseinschränkungen gibt die Broschüre Aktiv im Alltag, aktiv im Leben der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). Download und Bestellung: [www.bzga.de/infomaterialien](http://www.bzga.de/infomaterialien). Der ZQP-Ratgeber Rollator bietet Tipps zum sicheren Umgang mit einem Rollator. Download und Bestellung: [www.zqp.de](http://www.zqp.de).

# Stürze

Je mehr Muskelkraft und Bewegungsfähigkeit abnehmen, umso mehr steigt das Sturzrisiko. Stürze können Prellungen, Knochenbrüche und weitere schwere Verletzungen verursachen. Zudem kann ein Sturz sehr verunsichern. Manche Betroffene sind dann künftig allzu vorsichtig und gehen kaum noch vor die Tür. Dies kann die Lebensqualität erheblich beeinträchtigen und bis zur Vereinsamung führen. Deshalb ist es wichtig, das Sturzrisiko zu reduzieren und Stürze zu vermeiden. Dabei gilt es gleichzeitig, so gut wie möglich mobil zu bleiben.

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?



### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden erklären, ob und warum die pflegebedürftige Person sturzgefährdet ist.
- Sie beraten, wie Stürzen vorgebeugt werden kann. Das Sturzrisiko kann beispielsweise durch feste Schuhe, gut sitzende Kleidung und Bewegungstraining gesenkt werden.
- Die Pflegenden beraten zu geeigneten Hilfsmitteln für die Mobilität, etwa einem Rollator. Sie leiten beim Umgang damit an.
- Sie informieren über Kurse zur Sturzprävention oder zu Bewegungstrainings. Dort können Kraft, Gleichgewicht, Beweglichkeit und Ausdauer trainiert werden.
- Die Pflegenden beraten, wie die Wohnung sicherer gemacht werden kann. Zum Beispiel können Haltegriffe angebracht, Stolperfallen beseitigt oder die Beleuchtung verbessert werden. Auf Wunsch stellen die Pflegenden den Kontakt zu einer spezialisierten Beratungsstelle her.



### Was gehört zum professionellen Handeln?

- Die Pflegenden unterstützen die Beweglichkeit der pflegebedürftigen Person bei allen Pflegemaßnahmen (→ Seite 22).
- Gemeinsam mit der pflegebedürftigen Person und den Angehörigen werden Maßnahmen geplant, um das Sturzrisiko zu senken und Stürzen vorzubeugen.
- Die Pflegenden achten auf Nebenwirkungen von Medikamenten, die das Sturzrisiko erhöhen. Treten zum Beispiel Müdigkeit oder Benommenheit auf, sollten sie ärztlichen Rat einholen.
- Die Pflegenden informieren weitere an der Pflege Beteiligte über das Sturzrisiko und vorbeugende Maßnahmen.

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



## Was sollte nicht sein?

- an Bewegung hindern, um Stürzen vorzubeugen
- bei erhöhter Sturzgefahr nicht eingreifen, etwa bei rutschender Kleidung, langem Gürtel oder Schuhen ohne Halt
- beim Gehen drängen

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Sprechen Sie die Pflegenden insbesondere an, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- kaum Bewegung aus Angst, zu stürzen
- starke Unsicherheit beim Gehen
- häufige Beinahe-Stürze oder Stürze

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegenden mit Ihnen gemeinsam den Ursachen nachgehen. Dann sollten sie vorschlagen, was getan werden kann. Tritt keine Besserung ein, sollte der Arzt oder die Ärztin hinzugezogen werden.

## Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es den Expertenstandard zur Sturzprophylaxe. Er wird vom Deutschen Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) herausgegeben.

Informationen für Angehörige zur Sturzprävention finden Sie auf dem ZQP-Onlineportal Prävention in der Pflege: [www.pflege-praevention.de](http://www.pflege-praevention.de). Auch die Broschüre Gleichgewicht und Kraft – Einführung in die Sturzprävention bietet praktische Tipps. Herausgegeben wird sie von der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BzgA). Download und Bestellung: [www.bzga.de/infomaterialien](http://www.bzga.de/infomaterialien).

# Kompressionstherapie

Bei Venenerkrankungen wie Krampfadern oder chronisch-venöser Insuffizienz staut sich das Blut in den Beinen. Mit der Kompressionstherapie werden das Gewebe und die erweiterten Gefäße zusammengepresst (Kompression). Das Blut kann dann wieder schneller fließen. Außerdem wird die Kompression zur Behandlung chronischer Wunden an den Beinen eingesetzt. Dazu werden individuell angepasste und ärztlich verordnete Strümpfe oder Verbände verwendet. Diese müssen richtig sitzen, damit sie wirken können und Haut, Gewebe und Nerven nicht schädigen.

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?

### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden klären über den Zweck der Kompressionstherapie auf.
- Sie erklären, wie Bewegung die Kompressionstherapie unterstützen kann.
- Die Pflegenden beraten zur Hautpflege und zum Umgang mit Beschwerden durch die Kompressionstherapie.
- Sie leiten dabei an, Kompressionsstrümpfe richtig an- und abzulegen. Wenn Hilfsmittel wie Strumpfanzieher notwendig sind, beraten sie bei der Auswahl und Anwendung.
- Die Pflegenden informieren darüber, wie die Strümpfe gepflegt werden.
- Die Pflegenden leiten Angehörige an, beim An- und Ablegen der Strümpfe richtig zu unterstützen.

### Was gehört zum professionellen Handeln?

- Kompressionsstrümpfe
  - werden im Liegen angelegt und wenn das Bein angeschwollen ist.
  - werden gleichmäßig und in kleinen Schritten hochgeschoben – ohne zu ziehen oder zu zerren (→ Abbildung). Die Strümpfe enden etwa zwei fingerbreit unter dem Knie oder der Falte zwischen Po und Bein.
  - sitzen am Fersenteil richtig. Sie sind nicht verdreht, liegen faltenfrei an und schnüren nicht ein.

Kompressionsstrümpfe werden faltenfrei angelegt.



- Für Kompressionsverbände gibt es verschiedene Wickeltechniken und Bindentypen. Die Auswahl richtet sich nach der Erkrankung und der individuellen Situation. Kompressionsverbände
  - werden im Liegen angelegt und wenn das Bein abgeschwollen ist.
  - werden vom Fuß in Richtung Knie gewickelt. Der Fuß ist rechtwinklig angezogen. Die Zehen bleiben frei. Die Ferse ist bedeckt. Vorstehende Knochen und Gelenke sind gepolstert. Ein Schlauchverband aus Baumwolle unter der Binde schützt die Haut.
  - reichen mindestens bis zum Knie.
  - werden so angelegt, dass der Druck der Binde vom Fuß zum Knie oder Oberschenkel hin langsam abnimmt. Die Binde wird auf dem Bein abgerollt. Der aufgerollte Teil der Binde liegt oben. Die Binden überlappen sich.
  - werden so angelegt, dass keine Rillen oder Falten entstehen.
  - werden neu angelegt, wenn sie einschnüren, verrutscht sind oder Schmerzen bereiten.

## Was sollte nicht sein?

- Rillen, Einschnürungen oder Falten im Strumpf oder im Verband belassen
- Verbände mit Klammern befestigen (Verletzungsgefahr)
- heruntergerutschte oder zu locker sitzende Kompressionsverbände belassen

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Sprechen Sie die Pflegenden insbesondere an, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- zunehmende Schmerzen während der Kompressionstherapie
- blaue oder weiße Zehen, Missempfindungen wie Taubheitsgefühl oder Kribbeln
- Kurzatmigkeit, Schweißausbrüche

Die Kompressionsstrümpfe oder der Verband müssen dann sofort entfernt werden. Die Pflegenden gehen den Ursachen nach und passen die Maßnahmen an. Tritt keine Besserung ein, sollte der Arzt oder die Ärztin hinzugezogen werden.

## Weitere Informationen

Für Fachpersonal gibt es die Leitlinie zur Medizinischen Kompressionstherapie. Sie wurde federführend von der Deutschen Gesellschaft für Phlebologie e. V. (DGP) erarbeitet.

Die DGP bietet zudem Informationen für Patienten, Patientinnen und Angehörige: [www.phlebology.de/patienten](http://www.phlebology.de/patienten). Das Wundzentrum Hamburg veröffentlicht die Broschüre Kompressionstherapie. einfach – tragbar. Download: [www.wundzentrum-hamburg.de](http://www.wundzentrum-hamburg.de).

# Chronische Wunden

Wenn eine Wunde trotz fachgerechter Therapie über Wochen und Monate nicht abheilt, spricht man von einer chronischen (lang anhaltenden) Wunde. Dabei besteht die Gefahr, dass sie sich entzündet oder weiter ausbreitet. Sie muss laufend versorgt werden. Manchmal nässt sie oder riecht unangenehm. Häufig kommen Schmerzen hinzu. Zudem schränkt mitunter ein Verband die Bewegungsfreiheit ein. Eine chronische Wunde und der Verband können das Leben sehr beeinträchtigen. Daher ist es wichtig, die Wunde fachgerecht zu behandeln und Beschwerden bestmöglich zu lindern.

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?



### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden informieren über mögliche Ursachen und den Zustand der Wunde.
- Sie erläutern, wie die Wunde versorgt wird.
- Die Pflegenden beraten, wie die pflegebedürftige Person mit Beschwerden durch die Wunde oder den Verband umgehen könnte.
- Sie erklären, was die pflegebedürftige Person tun kann, damit die Wunde möglichst gut heilt und nicht erneut entsteht.
- Die Pflegenden informieren über Selbsthilfegruppen für Menschen mit chronischen Wunden.
- Sie informieren Angehörige, wie sie zur Wundheilung oder Wundvermeidung beitragen können.
- Auf Wunsch leiten sie an, die Wunde selbst zu versorgen.



### Was gehört zum professionellen Handeln?

- Gemeinsam mit der pflegebedürftigen Person werden Maßnahmen vereinbart, um
  - Beschwerden wie Schmerzen oder Geruch zu lindern.
  - die Heilung zu fördern, etwa durch Bewegung oder Ernährung.
  - weitere Schäden zu vermeiden, etwa durch Hautschutz und Hautpflege.
  - den Alltag zu erleichtern, etwa durch Verbandsmaterial, das möglichst bequem und leicht zu verwenden ist.
- Diese Maßnahmen werden mit den anderen beteiligten Berufsgruppen abgestimmt. Verbandswechsel und Wundversorgung erfolgen gemäß ärztlicher Verordnung.
- Der Verband wird erneuert, wenn er verschmutzt, durchnässt oder verrutscht ist. Das geschieht unabhängig davon, wie häufig der Verbandswechsel vorgesehen ist.

Bei der Wundversorgung wird streng auf Hygiene geachtet.



- Die Pflegenden verwenden Verbandsmaterial, das die Haut nicht zusätzlich schädigt und sich leicht entfernen lässt.
- Sie wechseln den Verband sehr vorsichtig, um Schmerzen oder Hautschäden möglichst zu vermeiden.
- Beim Verbandswechsel und bei der Wundversorgung achten die Pflegenden genau auf die Hygiene:
  - Vor dem Verbandswechsel wird eine sterile Arbeitsfläche geschaffen. Dort wird das Arbeitsmaterial getrennt nach steril und unsteril bereitgelegt.
  - Die Wundversorgung erfolgt mit sterilen Instrumenten oder sterilen Handschuhen. Die Wunde wird nicht mit bloßen Händen berührt (Non-Touch-Technik).
  - Alle Materialien und Instrumente, die direkten Kontakt mit der Wunde haben, sind steril. Das gilt beispielsweise für Handschuhe, Tupfer, Pinzetten oder Spülflüssigkeit.
  - Die Hände werden während des Verbandswechsels mehrmals desinfiziert. Das heißt, jeweils bevor der Verband entfernt, die Wunde gereinigt, die Wunde behandelt und der neue Verband angelegt wird. Nach jeder Händedesinfektion werden neue Handschuhe angezogen. Nach dem Verbandswechsel werden die Hände nochmals desinfiziert.
  - Falls Wundflüssigkeit verspritzt werden könnte, wird Schutzkleidung getragen.
  - Gebrauchte Materialien wie Handschuhe oder Wundauflagen werden sofort in einem reißfesten, dichten Müllbeutel entsorgt. Instrumente werden sofort sicher abgelegt, beispielsweise in einer verschließbaren Box.
- Die Pflegenden ziehen in festzulegenden Abständen Pflegende hinzu, die speziell für das Wundmanagement weitergebildet sind.

## Was sollte nicht sein?

- Verband wechseln, ohne sich die Hände zu desinfizieren und Handschuhe anzuziehen
- Pinzetten oder Wundauflagen verwenden, die nicht steril sind
- die pflegebedürftige Person oder die Angehörigen durch die Beteiligung an der Wundversorgung überfordern

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Sprechen Sie die Pflegenden insbesondere an, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- übel riechende oder größer werdende Wunde
- durch die Wunde zunehmend beeinträchtigter Alltag

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegenden mit Ihnen gemeinsam den Ursachen nachgehen. Dann sollten sie vorschlagen, was getan werden kann. Tritt keine Besserung ein, wird ein pflegerischer Wundexperte, eine pflegerische Wundexpertin, der Arzt oder die Ärztin hinzugezogen.

## Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es den Expertenstandard für die Pflege von Menschen mit chronischen Wunden. Herausgegeben wird er vom Deutschen Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP). Für die Lokalthherapie chronischer Wunden bei Patienten mit den Risiken periphere arterielle Verschlusskrankheit, Diabetes mellitus, chronische venöse Insuffizienz gibt es eine Leitlinie. Sie wird von der Deutschen Gesellschaft für Wundheilung und Wundbehandlung herausgegeben.

Informationen für Patienten, Patientinnen und Angehörige bietet das Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG): [www.gesundheitsinformation.de](http://www.gesundheitsinformation.de). Das Wundzentrum Hamburg hat die Broschüre Wundwissen – einfach praktisch erarbeitet. Download: [www.wundzentrum-hamburg.de](http://www.wundzentrum-hamburg.de).

# Druckgeschwüre

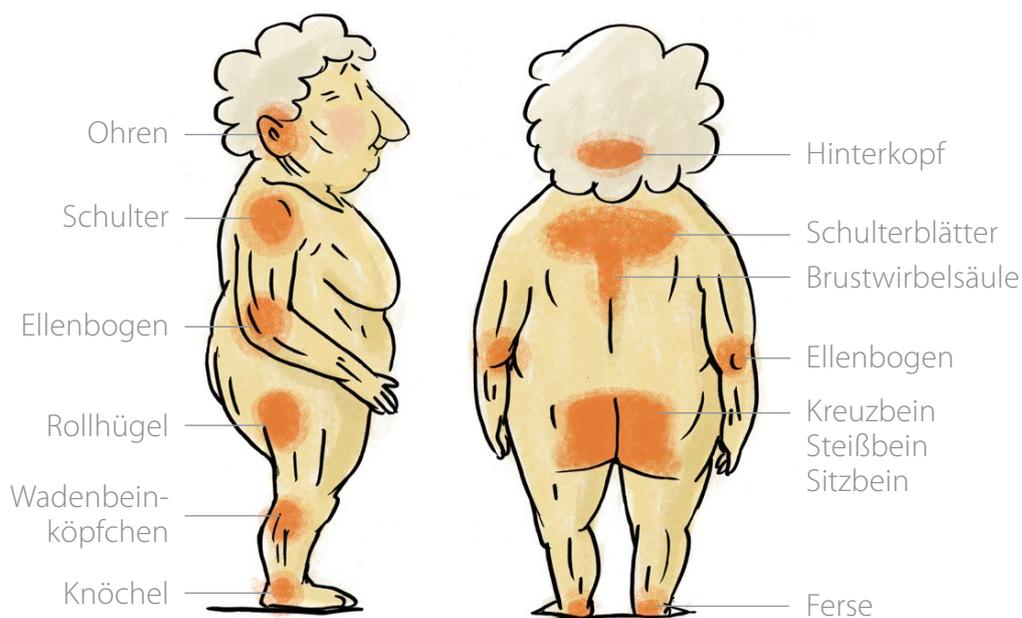
Ein Druckgeschwür (Dekubitus) entsteht, wenn durch äußeren Druck die Haut und das Gewebe geschädigt werden. Das kann zum Beispiel durch langes Sitzen oder Liegen auf der gleichen Stelle passieren. Je länger der Druck an einer Stelle anhält, umso größer ist die Gefahr einer Schädigung. Aus zunächst oberflächlichen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

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?



### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden informieren, ob und warum die pflegebedürftige Person für ein Druckgeschwür gefährdet ist.
- Sie erläutern, wie Druckgeschwüre entstehen und welche Körperstellen besonders gefährdet sind (→ Abbildung). Zudem informieren sie über Anzeichen, etwa anhaltende rote oder bläuliche Hautverfärbungen.
- Die Pflegenden erklären, wie Druckgeschwüre verhindert werden können, etwa durch Bewegung. Sie beraten, ob und wie druckverteilende Hilfsmittel wie spezielle Matratzen und Auflagen eingesetzt werden sollten.
- Angehörige werden angeleitet, wie sie Maßnahmen zur Vorbeugung von Druckgeschwüren durchführen können.



Dauerhafter Druck an gefährdeten Körperstellen wird so gut wie möglich vermieden.



## Was gehört zum professionellen Handeln?

- Die Pflegenden regen zur Bewegung an. Falls nötig helfen sie dabei. Oder sie verändern die Position der pflegebedürftigen Person in individuell festgelegten Abständen.
- Gemeinsam mit der pflegebedürftigen Person und den Angehörigen erstellen sie einen Bewegungsplan.
- Falls Hilfsmittel zur Druckentlastung nötig sind, werden diese sofort bei der Pflegekasse oder privaten Pflegeversicherung beantragt. Vorausgesetzt die pflegebedürftige Person ist einverstanden.
- Die Pflegenden prüfen gefährdete Stellen auf Rötungen und fragen nach Schmerzen.
- Sie sorgen für eine saubere und trockene Haut.
- Die Pflegenden achten darauf, dass kein Druckgeschwür durch Gegenstände entsteht, etwa Knöpfe, Stoff-Falten oder Schläuche.
- Sie vermeiden bei der Pflege Reibung auf der Haut, etwa beim Hochziehen im Bett.
- Sie informieren alle an der Pflege Beteiligten über notwendige Positionswechsel, etwa Transportdienste.

## Was sollte nicht sein?

- Ringkissen oder Watteverbände benutzen
- zusätzliche Auflagen auf Wechseldruck-Matratzen verwenden
- Matratzen verwenden, die die Bewegung einschränken, etwa Wassermatratzen
- abdeckende oder farbige Mittel auftragen, die eine Untersuchung der Haut verhindern
- Mittel auftragen, die die Haut austrocknen wie Produkte mit Alkohol

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Sprechen Sie die Pflegenden insbesondere an, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- Hautverfärbungen und Hautabschürfungen an den gefährdeten Körperstellen

Die betroffene Stelle muss dann sofort vom Druck entlastet werden.

## Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es den Expertenstandard zur Dekubitusprophylaxe. Er wird vom Deutschen Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) herausgegeben.

Informationen für Angehörige zur Vorbeugung von Druckgeschwüren finden Sie auf dem ZQP-Onlineportal zur Prävention in der Pflege: [www.pflege-praevention.de](http://www.pflege-praevention.de).

# Demenz

Demenz ist der Oberbegriff für Krankheiten, die die Leistungsfähigkeit des Gehirns beeinträchtigen. Eine Demenz geht mit fortschreitenden Gedächtnisstörungen einher. Menschen mit Demenz fällt es zunehmend schwer, sich zu orientieren, Situationen einzuschätzen und sich zu verständigen. Dadurch sind sie oft verunsichert und verstärkt Alltagsgefahren ausgesetzt. Zudem verändert sich das Verhalten durch die Erkrankung. Das stößt mitunter im Umfeld auf Unverständnis, Ungeduld und Ablehnung. Bei Menschen mit Demenz kann dies wiederum Angst oder Aggressionen auslösen. Vertrauensvolle Beziehungen, Akzeptanz, Zuwendung und eine sichere Umgebung sind für sie daher besonders wichtig.



Gewohnheiten und prägende Erinnerungen werden berücksichtigt.

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?



### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden beraten und leiten so an, dass die an Demenz erkrankte Person, die Aussage möglichst gut verstehen und selbst entscheiden kann.
- Sie informieren über das Krankheitsbild und die Symptome. Sie beraten zur Kommunikation, zur Ernährung sowie zum Umgang mit verändertem Verhalten.
- Sie klären über Alltagsgefahren für Menschen mit Demenz auf. Sie beraten zu Anpassungen in der Wohnung, um die Sicherheit zu erhöhen. Oder sie informieren über geeignete Beratungsstellen.
- Die Pflegenden weisen auf mögliche Folgen von freiheitsentziehenden Maßnahmen hin (➔ Kasten Seite 34). Und sie informieren über Alternativen.
- Sie beraten, wie die Orientierung gefördert werden kann. Dafür eignen sich beispielsweise farbig markierte Türen oder ein großer Kalender.
- Die Pflegenden informieren über spezielle Angebote für Menschen mit Demenz, etwa zur Beschäftigung.
- Angehörige erhalten Informationen über Angebote zur Entlastung und Schulung.



## Was gehört zum professionellen Handeln?

- Die Pflegenden passen die Kommunikation an: Sie sprechen langsam in kurzen, klaren Sätzen. Oder sie nutzen Körpersprache, Mimik oder Gesten. Überraschende Berührungen oder plötzliche Bewegungen werden vermieden.
- Die Pflegenden erkundigen sich nach Gewohnheiten, Interessen, Vorlieben und Abneigungen der pflegebedürftigen Person. Sie fragen auch nach prägenden Erinnerungen. Sie lassen sich von den Angehörigen erklären, wie Verhalten, Gesten oder Mimik gedeutet werden könnten.
- Sie beachten die vermuteten Bedürfnisse und Wünsche der pflegebedürftigen Person. Die Reaktionen der pflegebedürftigen Person auf ihre Handlungen beobachten sie aufmerksam.
- Sie unterstützen die pflegebedürftige Person, sich im Alltag zu orientieren. Dazu halten sie vertraute Abläufe ein, nutzen bekannte Düfte oder Geräusche. Zu viele Reize werden vermieden.
- Sie fördern die Fähigkeiten und die Selbstständigkeit der pflegebedürftigen Person. Sie unterfordern und überfordern dabei nicht.
- Die Pflegenden achten darauf, dass die pflegebedürftige Person sich oder andere nicht gefährdet.

## Was sollte nicht sein?

- zu etwas drängen oder zwingen
- belehren oder korrigieren
- wegen des Verhaltens schimpfen oder gar strafen
- freiheitsentziehende Maßnahmen anwenden

### Freiheitsentziehende Maßnahmen (FEM)

Niemand darf gegen seinen Willen an Bewegung gehindert werden. Bei Menschen mit Demenz geschieht dies manchmal trotzdem, um Stürze oder andere Gefahren zu verhindern. Dann spricht man von freiheitsentziehenden Maßnahmen (FEM). Dazu gehört zum Beispiel, jemanden einzusperren, festzubinden oder mit Medikamenten ruhig zu stellen.

Aber: FEM schaden meist mehr, als dass sie nutzen. Sie können zu Stress, Angst, Aggressionen oder Verletzungen führen. Außerdem lassen Muskelkraft und Koordinationsfähigkeit nach, wenn FEM oft angewendet werden. Dadurch werden Stürze sogar wahrscheinlicher.

Weitere Informationen dazu finden Sie auf dem ZQP-Onlineportal zur Gewaltprävention in der Pflege: [www.pflege-gewalt.de](http://www.pflege-gewalt.de).

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Sprechen Sie die Pflegenden insbesondere an, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- zunehmende Unruhe oder Aggressivität
- selbstgefährdendes Verhalten wie verirren oder Essen häufig ablehnen
- Schlafprobleme
- Benommenheit oder Schläfrigkeit

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegenden mit Ihnen gemeinsam den Ursachen nachgehen. Dann sollten sie vorschlagen, was getan werden kann. Tritt keine Besserung ein, sollte der Arzt oder die Ärztin hinzugezogen werden. In Abstimmung mit dem Arzt oder der Ärztin sollte zusätzlich fachärztlicher Rat (Gerontopsychiatrie) eingeholt werden.

## Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es den Expertenstandard zur Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz. Herausgegeben wird er vom Deutschen Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP).

Informationen für Menschen mit Demenz und ihre Angehörigen bietet die Deutsche Alzheimer Gesellschaft – Selbsthilfe Demenz: [www.deutsche-alzheimer.de](http://www.deutsche-alzheimer.de). Tipps für Partner und Partnerinnen von Menschen mit Demenz bietet der ZQP-Ratgeber Demenz. Im ZQP-Ratgeber Gewalt vorbeugen finden Angehörige Anregungen, wie sie mit Konflikten im Pflegealltag umgehen können. Download und Bestellung: [www.zqp.de](http://www.zqp.de).

# Alltag

Auf Hilfe und Pflege angewiesen zu sein, beeinflusst auch den Alltag und das gesellschaftliche Leben. Um Interessen weiter nachzugehen oder andere Menschen zu treffen, ist meist Unterstützung notwendig. Das gilt insbesondere für Menschen, die die Wohnung oder das Bett nicht allein verlassen können. Aktiv zu sein und sich zu beschäftigen, trägt zum Erhalt körperlicher und geistiger Fähigkeiten bei. Die Alltagsgestaltung ist daher entscheidend für die Lebensqualität.

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?

### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden beraten bei der Auswahl von Angeboten zur Unterstützung im Alltag. Dazu gehören beispielsweise Essen auf Rädern, ehrenamtliche Dienste, Hausnotruf, Fahrdienste und Selbsthilfegruppen.
- Die Pflegenden machen Vorschläge zur Beschäftigung und informieren über Freizeitangebote wie Gymnastikkurse oder Singkreise.
- Sie beraten Angehörige, wie sie die pflegebedürftige Person bei der Alltagsgestaltung unterstützen können.

### Was gehört zum professionellen Handeln?

- Die pflegebedürftige Person erhält Unterstützung, um den Alltag nach ihren Wünschen zu gestalten.
- Sie wird bei Terminen, beim Einkaufen oder bei Aktivitäten begleitet, wenn das erforderlich ist.
- Der Kontakt zu Dienstleistungen wie Fußpflege, Physiotherapie, Ernährungsberatung oder ehrenamtlich Helfenden wird vermittelt.
- Die pflegebedürftige Person wird unterstützt, sich ihren Interessen entsprechend zu informieren. Dazu kann sie zum Beispiel Zeitungen, Bücher oder den Fernseher nutzen.

Die Interessen und Wünsche bei der Gestaltung des Alltags werden berücksichtigt.



- Wenn eine Brille oder ein Hörgerät nötig sind, helfen die Pflegenden dabei, diese zu nutzen.
- Bei Schlafproblemen regen die Pflegenden zu schlaffördernden Maßnahmen an, etwa körperlicher Aktivität am Tag.

## Was sollte nicht sein?

- über den Tagesablauf der pflegebedürftigen Person bestimmen
- Bedürfnisse der pflegebedürftigen Person zur Alltagsgestaltung nicht beachten

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Sprechen Sie die Pflegenden insbesondere an, wenn Ihnen Folgendes auffällt:

- fehlende Motivation
- Antriebslosigkeit
- zunehmende Seh- oder Hörprobleme
- Umkehr des Tag-Nacht-Rhythmus

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegenden mit Ihnen gemeinsam den Ursachen nachgehen. Dann sollten sie vorschlagen, was getan werden kann. Sofern medizinische Ursachen vermutet werden, sollte der Arzt oder die Ärztin hinzugezogen werden.

## Weitere Informationen

Beratung zur ehrenamtlichen Unterstützung im Alltag bieten beispielsweise Pflegestützpunkte sowie für privat Versicherte die compass private pflegeberatung. Eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe können Sie mit der Datenbank des ZQP finden (↗ Seite 44). Über die Datenbank auf [www.pflegeberatung.de](http://www.pflegeberatung.de) können Sie gezielt nach Angeboten zur Unterstützung im Alltag suchen.

Informationen für Pflegepersonal, Betreuungskräfte und Angehörige bietet der Ratgeber Alltagsgestaltung und Beschäftigungen für Menschen mit Demenz. Er wird von der Deutschen Alzheimer Gesellschaft – Selbsthilfe Demenz herausgegeben: [www.deutsche-alzheimer.de](http://www.deutsche-alzheimer.de).

# Am Lebensende

Am Lebensende kommt es vor allem auf den uneingeschränkten Beistand für eine sterbende Person an. Der Sterbeprozess sollte möglichst nach den individuellen Wünschen gestaltet werden. Zur professionellen Sterbebegleitung gehört die individuelle und umfassende medizinische, pflegerische, psychosoziale und seelsorgerische Betreuung. Auch Angehörige werden unterstützt. Dies erfordert Einfühlungsvermögen, eine vertrauensvolle Kommunikation und eine gute Zusammenarbeit von allen, die den Sterbeprozess begleiten.



Der Wille der sterbenden Person wird beachtet. Liegt keine schriftliche Vorausverfügung vor, gilt der mutmaßliche Wille.

## Wie sollte gute ambulante Pflege sein?

### Was gehört zur professionellen Beratung?

- Die Pflegenden klären über den Zweck einer schriftlichen Vorausverfügung wie Vorsorgevollmacht oder Patientenverfügung auf. Sie informieren darüber, wie diese erstellt werden kann. Auf Wunsch vermitteln sie an eine Beratungsstelle.
- Die Pflegenden informieren über spezielle Pflegeangebote für schwerstkranke und sterbende Menschen (palliative Versorgung). Dazu gehören etwa Hospizdienste, die nach Hause kommen, und stationäre Hospize.
- Sie informieren über psychologische, seelsorgerische und ehrenamtliche Hilfen.
- Sie vermitteln Angehörigen, wie sie die sterbende Person möglichst gut begleiten und Pflegeaufgaben übernehmen können. Die Pflegenden informieren über Symptome im Sterbeprozess und beraten bei Sorgen, Ängsten und Trauer.

### Was gehört zum professionellen Handeln?

- Die Pflegenden besprechen mit der pflegebedürftigen Person die Wünsche zur Sterbebegleitung. In die Planung der Sterbebegleitung beziehen sie alle an der Versorgung Beteiligten ein. Wenn die sterbende Person sich nicht mehr äußern kann, ist ihre schriftliche Verfügung maßgeblich. Liegt keine schriftliche Verfügung vor, wird so gehandelt, wie die sterbende Person es vermutlich will. Dabei wägen alle Beteiligten gemeinsam ab, wie vorzugehen ist, etwa bei Notfällen.
- Die sterbende Person erhält Beistand. Sie wird in besonders schwierigen Situationen nicht allein gelassen, außer sie wünscht das.
- Belastende Symptome wie Schmerzen, Atemnot oder Übelkeit werden nach ärztlicher Anordnung gelindert. Tritt aus Sicht der sterbenden Person keine ausreichende Linderung ein, wird ärztlicher Rat eingeholt.

- Die Pflegenden bieten bis zuletzt Pflegemaßnahmen an, die zum besseren Befinden beitragen können. Dazu gehört beispielsweise die regelmäßige Mund- oder Lippenpflege.
- Belastende Pflegemaßnahmen vermeiden sie möglichst. Begonnene pflegerische Maßnahmen ändern oder beenden sie, so wie die sterbende Person es wünscht.
- Kulturell geprägte Vorstellungen und Wünsche in Bezug auf Sterben und Tod werden respektiert. Sie werden so weit wie möglich erfüllt.

## Was sollte nicht sein?

- Schmerzen oder andere Beschwerden nicht behandeln
- eine sterbende Person in den letzten Stunden allein lassen, obwohl sie Beistand wünscht

## Worauf sollten Sie die Pflegenden ansprechen?

Zögern Sie nicht, sich bei Fragen direkt an die Pflegenden zu wenden. Das gilt auch, wenn Sie unsicher sind, wie eine Situation oder Maßnahme einzuschätzen ist. Sprechen Sie die Pflegenden insbesondere an, wenn Ihnen Folgendes bei der sterbenden Person auffällt:

- Luftnot
- starke Schmerzen
- Panik, Todesangst
- verklebte Lippen, borkige Zunge

Wenn solche Probleme auftreten, sollten die Pflegenden den Ursachen nachgehen und die Maßnahmen anpassen. Falls notwendig sollte in Abstimmung mit dem Arzt oder der Ärztin zusätzlich fachärztlicher Rat (Palliativmedizin) eingeholt werden.

## Weitere Informationen

Für die professionelle Pflege gibt es die Leitlinie zur Palliativmedizin für Patienten mit einer nicht heilbaren Krebserkrankung. Sie wurde unter Federführung der Deutschen Gesellschaft für Palliativmedizin (DGP) erarbeitet.

Die Deutsche PalliativStiftung hat die Broschüre *Pflegetipps – Palliative Care* herausgegeben: [www.palliativstiftung.de](http://www.palliativstiftung.de).

Für Menschen, die am Lebensende eine besonders aufwendige Versorgung benötigen, gibt es die spezialisierte ambulante Palliativversorgung (SAPV). Über die Pflegedienst-Datenbank auf [www.pflegeberatung.de](http://www.pflegeberatung.de) können Sie nach Anbietern von SAPV in Ihrer Nähe suchen. Beratung zu Leistungen und Angeboten der Palliativ- und Hospizversorgung bieten zum Beispiel Beratungsstellen. Dazu gehören örtliche Pflegestützpunkte sowie für privat Versicherte die *compass private pflegeberatung*.

## Wann ist ärztlicher Rat gefragt?

Für ältere, pflegebedürftige Menschen ist es besonders wichtig, sich regelmäßig untersuchen zu lassen. Wie oft dies geschieht, sollte mit den behandelnden Ärzten und Ärztinnen abgestimmt werden.

Beschwerden, Symptome und krankhafte Veränderungen müssen grundsätzlich ernst genommen werden. Um Komplikationen möglichst zu vermeiden, sollte bei Problemen stets frühzeitig ärztlicher Rat eingeholt werden. Falls die behandelnden Ärzte oder Ärztinnen nicht erreichbar sind, sollte der ärztliche Bereitschaftsdienst kontaktiert werden. Die Telefonnummer ist bundesweit einheitlich: 116 117. Im Notfall wählen Sie 112.



## Was ist bei Problemen mit dem Dienst zu tun?

### Fragen stellen

Fragen Sie bei den Pflegenden nach, wenn etwas nicht verständlich ist. Sprechen Sie auch an, wenn Ihnen bei der Pflege etwas nicht richtig erscheint. Sie können sich auch an die Pflegedienstleitung wenden. Gleiches gilt, wenn Sie mit allgemeinen Leistungen wie der Pünktlichkeit oder der Abrechnung unzufrieden sind. Sie können erwarten, dass der Umgang mit Beschwerden und Fehlern klar geregelt ist und schnell reagiert wird.

### Sich beschweren

Wenn auf Kritik nicht schnell und angemessen reagiert wird, können Sie offizielle Stellen einbeziehen: Wenden Sie sich an die Pflegekasse oder private Pflegeversicherung der pflegebedürftigen Person. Auch dem MDK und dem PKV-Prüfdienst können Sie Probleme und Beschwerden melden (↗ Seite 7). Die Kontaktdaten erhalten Sie bei der Pflegekasse oder privaten Pflegeversicherung. In einigen Bundesländern ist die Heimaufsicht auch für die Überwachung von Pflegediensten zuständig. Mancherorts gibt es außerdem kommunale Beschwerdestellen. Deren Adressen sowie die der örtlichen Heimaufsicht können Sie mit der frei zugänglichen Datenbank des ZQP finden (↗ Seite 44).

### Pflegevertrag kündigen

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

# Wo gibt es Beratung und Unterstützung?

## Information und Beratung

Pflegebedürftige Menschen haben Anspruch auf kostenlose professionelle Pflegeberatung. Auch Angehörige können diese auf Wunsch der pflegebedürftigen Person nutzen. Erste Anlaufstellen sind die gesetzliche Pflegekasse oder die private Pflegeversicherung sowie örtliche Beratungsstellen. Dazu gehören Pflegestützpunkte oder compass private pflegeberatung. Sie beraten bei allen Fragen rund um die Pflege und informieren über Ansprüche sowie Angebote zur Unterstützung. Auch bei Problemen mit dem Pflegedienst können Sie hier Rat einholen. Häufig kennen örtliche Beratungsstellen und Hausarztpraxen Pflegedienste in der Nähe. Sie können daher eventuell auch behilflich sein, wenn Sie sich nach einem neuen Pflegedienst umschauen möchten.

Eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe können Sie mit der frei zugänglichen Datenbank des ZQP finden (➔ Seite 44).

## Schulungen und Kurse

In Pflegeschulungen und -kursen erhalten pflegende Angehörige Anleitung und praktisches Wissen rund um die Pflege. Sie bieten pflegenden Angehörigen auch die Möglichkeit, sich mit anderen auszutauschen und Kontakte zu knüpfen. Zudem können die Schulungen und Kurse hilfreich sein, um die professionelle Pflege besser einzuschätzen.

Sie werden kostenlos unter anderem von den Pflegekassen, Verbänden der freien Wohlfahrtspflege, Volkshochschulen oder Nachbarschaftsvereinen angeboten.



# Was ist bei der Wahl eines Diensts wichtig?

Ein passender Pflegedienst ist nicht immer leicht zu finden. Es ist ratsam, mehrere Dienste zu vergleichen. Außerdem ist es sinnvoll, bei der Auswahl auf einige wichtige Punkte zu achten. Dazu gehören:

- Der Pflegedienst bietet alle Leistungen an, die aktuell oder voraussichtlich benötigt oder gewünscht werden. Das kann etwa eine spezielle Wundbehandlung, die Versorgung bei Demenz oder Sterbebegleitung sein.
- Informationen über Leistungen, Qualität und Kosten, die selbst getragen werden müssen, sind nachvollziehbar. Der Pflegedienst klärt darüber auf, bevor ein Vertrag geschlossen oder geändert wird.
- Vereinbarungen können kurzfristig angepasst werden, wenn sich der Bedarf ändert.
- Der Pflegedienst berücksichtigt individuelle Wünsche und Gewohnheiten. Dazu gehören etwa gleichgeschlechtliche Pflege oder gewohnte Aufstehzeiten.
- Der Pflegedienst ist jederzeit erreichbar und kann schnell reagieren.
- Es kommen möglichst immer dieselben Pflegenden ins Haus.
- Für alle Fragen rund um die Pflege gibt es eine feste Ansprechperson.
- Grundsätze und Arbeitsweisen werden offen kommuniziert.
- Allgemein anerkannte fachliche Leitlinien und Pflegestandards sowie betriebsinterne Richtlinien werden verlässlich angewendet.
- Die Mitarbeitenden sind für die jeweiligen Aufgaben aus- oder weitergebildet.
- Das Personal besteht überwiegend aus Pflegefachpersonen und ist mehrheitlich fest angestellt.
- Der Pflegedienst hat ein festes Verfahren, um auf Fehler und Beschwerden zu reagieren.

Bei einer Beratung können Sie die Pflegedienstleitung und vielleicht sogar schon einige Mitarbeitende kennenlernen. Das Gespräch sollte am besten zu Hause stattfinden. Dabei können Sie einen persönlichen Eindruck vom Pflegedienst gewinnen und Fragen klären. Hilfreich sind dabei Checklisten. Diese können Sie zum Beispiel von folgenden Webseiten herunterladen:

Weißer Liste: [www.weisse-liste.de/de/pflege/pflegedienst-checkliste](http://www.weisse-liste.de/de/pflege/pflegedienst-checkliste)

AOK: [www.aok.de/pk/sachsen-anhalt/inhalt/leistungen-fuer-die-pflege-zu-hause-2](http://www.aok.de/pk/sachsen-anhalt/inhalt/leistungen-fuer-die-pflege-zu-hause-2)

Verband der Ersatzkassen (vdek): [www.pflegelotse.de](http://www.pflegelotse.de)

Die Verbraucherzentrale Berlin informiert auf [www.pflegevertraege.de](http://www.pflegevertraege.de), worauf bei ambulanten Pflegeverträgen zu achten ist. Außerdem können Sie sich über das Infotelefon beraten lassen: 030/54 44 59 68 (Ortstarif).

# Quellen

Deutsche Gesellschaft für Palliativmedizin (2020). Erweiterte S3-Leitlinie. Palliativmedizin für Patienten mit einer nicht-heilbaren Krebserkrankung. Langversion 2.1. Deutsche Krebsgesellschaft, Deutsche Krebshilfe, & Arbeitsgemeinschaft der Wissenschaftlichen Medizinischen Fachgesellschaften. S3-Leitlinie 128-001OL. [www.leitlinienprogramm-onkologie.de/leitlinien/palliativmedizin](http://www.leitlinienprogramm-onkologie.de/leitlinien/palliativmedizin)

Deutsche Gesellschaft für Phlebologie (DGP) (Hrsg.) (2018). Leitlinie: Medizinische Kompressionstherapie der Extremitäten mit Medizinischem Kompressionsstrumpf (MKS), Phlebologischem Kompressionsverband (PKV) und Medizinischen adaptiven Kompressionssystemen (MAK). S2k-Leitlinie 037-005. AWMF online. [www.awmf.org/leitlinien/detail/II/037-005.html](http://www.awmf.org/leitlinien/detail/II/037-005.html)

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) (Hrsg.) (2020). Expertenstandard Schmerzmanagement in der Pflege. Aktualisierung 2020. Osnabrück.

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) (Hrsg.) (2020). Konsultationsfassung zum Expertenstandard nach § 113a SGB XI „Erhaltung und Förderung der Mobilität in der Pflege“. Aktualisierung 2020. Osnabrück.

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) (Hrsg.) (2018). Expertenstandard Beziehungsgestaltung in der Pflege von Menschen mit Demenz. Osnabrück.

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) (Hrsg.) (2017). Expertenstandard Dekubitusprophylaxe in der Pflege. 2. Aktualisierung. Osnabrück.

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) (Hrsg.) (2017). Expertenstandard Ernährungsmanagement zur Sicherung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege. 1. Aktualisierung. Osnabrück.

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) (Hrsg.) (2015). Expertenstandard Pflege von Menschen mit chronischen Wunden. 1. Aktualisierung. Osnabrück.

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) (Hrsg.) (2014). Expertenstandard Förderung der Harnkontinenz in der Pflege. 1. Aktualisierung. Osnabrück.

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) (Hrsg.) (2013). Expertenstandard Sturzprophylaxe in der Pflege. 1. Aktualisierung. Osnabrück.

Geisel, B., Widders, G., Schmidt, A., Seewald, M., Poldrack, R., Hofmann, A., ... Spengler, A. (2013). Rahmen-Hygieneplan für ambulante Pflegedienste. Länder-Arbeiterkreis zur Erstellung von Hygieneplänen nach §§23 und 36 IfGH. o. O.

Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (KRINKO) beim Robert Koch-Institut (2016). Empfehlung: Händehygiene in Einrichtungen des Gesundheitswesens. Bundesgesundheitsblatt, 59, 1189-1220. doi: 10.1007/s00103-016-2416-6

Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (KRINKO) beim Robert Koch-Institut (2015). Empfehlung: Prävention und Kontrolle Katheter-assoziiertes Harnwegsinfektionen. Bekanntmachung. Bundesgesundheitsblatt, 58, 641-650. doi: 10.1007/s00103-015-2152-3

# Weitere ZQP-Produkte

## ZQP-Reporte

- Pflege und digitale Technik
- Rechte pflegebedürftiger Menschen
- Junge Pflegende
- Vereinbarkeit von Beruf und Pflege
- Gewaltprävention in der Pflege
- Freiwilliges Engagement

## ZQP-Einblicke

- Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen verhindern
- Sicherheit bei der Medikation
- Suche nach einem Pflegeheim
- Rechte pflegebedürftiger Menschen
- Beratung zur Pflege

## ZQP-Ratgeber

- Stationäre Pflege
- Beatmung zu Hause
- Gewalt vorbeugen
- Inkontinenz
- Rollator
- Scham
- Demenz
- Essen und Trinken
- Naturheilmittel
- Körperpflege  
(auch in türkischer Sprache)
- Mundpflege  
(auch in türkischer Sprache)

Die Publikationen können Sie kostenfrei unter [www.zqp.de](http://www.zqp.de) bestellen oder als PDF-Datei herunterladen.

## ZQP-Onlineportale

- Beratung zur Pflege  
Datenbank mit Kontaktinformationen zu über 4.500 nicht-kommerziellen Beratungsangeboten im Kontext Pflege in Deutschland  
[www.zqp.de/beratung-pflege](http://www.zqp.de/beratung-pflege)
- Gewaltprävention in der Pflege  
Onlineportal mit Informationen und Tipps zum Thema Gewaltprävention in der Pflege sowie Kontaktdaten zur aktuell erreichbaren Notrufnummer für akute Krisen  
[www.pflege-gewalt.de](http://www.pflege-gewalt.de)
- Prävention in der Pflege  
Onlineportal mit Informationen über Prävention in der Pflege und Tipps, um Gesundheitsproblemen bei pflegebedürftigen Menschen und Pflegenden vorzubeugen  
[www.pflege-praevention.de](http://www.pflege-praevention.de)

# Impressum

## Herausgeber

Zentrum für Qualität in der Pflege  
Reinhardtstr. 45, 10117 Berlin

## Über das Zentrum für Qualität in der Pflege

Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) ist eine bundesweit tätige, gemeinnützige und operative Stiftung. Sie wurde vom Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. errichtet. Ziel ist die Verbesserung der Pflegequalität für alte, hilfebedürftige, kranke und behinderte Menschen. Dabei steht im Mittelpunkt der Arbeit, zu einer Versorgung beizutragen, die an den individuellen Bedürfnissen pflegebedürftiger Menschen ausgerichtet ist. Dazu bringt das ZQP wissenschaftsbasierte Erkenntnisse in die Praxis. Alle Ergebnisse ihrer Forschung und Projekte stellt die Stiftung kostenlos zur Verfügung – zum Beispiel als Ratgeber, Reporte und Datenbanken. Als Wissensinstitut für die Pflege unterstützt das Zentrum damit alle, die sich für pflegebedürftige Menschen engagieren – in Familie, Praxis, Wissenschaft und Politik. In die Stiftungsarbeit sind auch externe Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler sowie Vertreterinnen und Vertreter von Verbraucher- und Selbsthilfeorganisationen, Leistungsträgern, Leistungserbringern, Berufsverbänden und Verwaltung eingebunden.

## ZQP-Methodenstandard

Die Erarbeitung der ZQP-Ratgeber erfolgt unter Beachtung internationaler Standards zur Aufbereitung von Gesundheitsinformationen. Der ZQP-Methodenstandard ist auf der Webseite des ZQP unter [www.zqp.de](http://www.zqp.de) dargestellt.

## Anmerkung zur geschlechtergerechten Sprache

Wir achten darauf, die Texte möglichst geschlechtsneutral oder ausgewogen zu formulieren. Wenn doch einmal die männliche Sprachform im allgemeinen Sinne verwendet wird, dann ausschließlich, damit der Text besser lesbar ist. Gemeint sind alle Geschlechter.

## Redaktion – in alphabetischer Reihenfolge –

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

## In Kooperation mit

Prof. Dr. Andreas Büscher, wissenschaftlicher Leiter des Deutschen Netzwerks für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP), Pflegewissenschaftler an der Hochschule Osnabrück

## Gestaltung und Herstellung

Maren Amini (Illustrationen)  
zwoplus, Berlin (Satz)  
Druckteam Berlin (Druck)

## Fotos

S. 3, Portrait Dr. Ralf Suhr, Laurence Chaperon  
S. 4, Portrait Prof. Dr. Andreas Büscher, DNQP, Hochschule Osnabrück

## Wichtiger Hinweis

Dieser Ratgeber kann individuelle therapeutische, pflegerische, medizinische, psychosoziale und psychische Beratung nicht ersetzen. Die Informationen in dieser Broschüre sind sorgfältig erwogen und überprüft. Dennoch kann eine Garantie nicht übernommen werden. Eine Haftung für Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist ausgeschlossen. Für jegliche Schäden, die aus falscher Pflege resultieren, übernimmt das ZQP keine Haftung.

## Alle Rechte vorbehalten

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

6., überarbeitete Auflage, Berlin 2021

ISBN 978-3-945508-31-2  
ISSN 2198-8668

