



Für Würde und Wohlbefinden älterer Menschen



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

Aus Liebe zum Menschen.

Checkliste zur Beurteilung der Qualität von Pflege und Betreuung

Hilfreiche Fragestellungen für Anbieter von Pflege- und Betreuungsleistungen



1 Achtung der Menschenrechte und Würde

- Sind die Strukturen und Prozesse Ihres Pflege- und Betreuungsangebotes darauf ausgerichtet, das Recht Ihrer Klienten auf ein Leben in Würde zu respektieren?
- Sind die Strukturen und Prozesse Ihres Pflege- und Betreuungsangebotes darauf ausgerichtet, die kulturell und individuell unterschiedlichen Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Klienten und deren Angehöriger zu berücksichtigen?

2 Personenzentrierte Ausrichtung der Pflege und Betreuung

- Sind die Strukturen und Prozesse darauf ausgerichtet, dass auf die sich verändernden Bedürfnisse der Klienten zeitgerecht und flexibel eingegangen werden kann?
- Sind die Strukturen und Prozesse darauf ausgerichtet, dass der freie Wille und die von Ihren Klienten getroffenen Entscheidungen berücksichtigt werden?

3 Prävention und Rehabilitation als Teil der Pflege und Betreuung

- Sind die Strukturen und Prozesse darauf ausgerichtet, dass Sie die Fähigkeit Ihrer Klienten fördern, um deren Selbständigkeit soweit wie möglich zu erhalten bzw. wiederherzustellen?
- Stellen Sie ihren Mitarbeitern die erforderlichen Heilbehelfe und Hilfsmittel zur Verfügung?

4 Verfügbarkeit von notwendigen Pflege- und Betreuungsleistungen

- Sind Ihre Kapazitäten danach ausgerichtet, Anfragen nach Leistungen zeitgerecht erfüllen zu können?

5 Zugänglichkeit von Pflege- und Betreuungsleistungen

- Stellen Sie verständliches Informationsmaterial zur Verfügung?
- Ist die Inanspruchnahme Ihrer Leistungen barrierefrei möglich?
- Organisieren Sie bei Bedarf auch erschwingliche Transportdienste?



Für Würde und Wohlbefinden älterer Menschen



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

Aus Liebe zum Menschen.

6 Leistbarkeit der notwendigen Pflege und Betreuung

- Sind Ihre Angebote für die Klienten leistbar?
- Gibt es eine soziale Staffelung bei den Kosten der Dienstleistungen?
- Gibt es eine ausreichende Finanzierung durch die öffentliche Hand?

7 Umfassende Pflege und Betreuung

- Sind die Strukturen und Prozesse darauf ausgerichtet, Austausch und Kooperation zwischen den verschiedenen Berufsgruppen und Dienstleistern zu gewährleisten?

8 Kontinuität in der Pflege und Betreuung

- Sind die Strukturen und Prozesse darauf ausgerichtet, dass auch bei Wechsel der Betreuungspersonen oder Versorgungseinrichtungen die notwendigen Informationen zeitgerecht, lückenlos und verlässlich ausgetauscht werden können?

9 Ergebnisorientierung und Evidenzbasierung

- Sind die Qualitätsziele klar definiert?
- Stellen diese den Nutzen für die Klienten und deren Lebensqualität in den Vordergrund?

10 Transparenz der Qualität der Pflege- und Betreuungsleistungen

- Werden regelmäßig Qualitätsberichte erstellt?
- Werden die Ergebnisse öffentlich zugänglich gemacht?

11 Berücksichtigung von Geschlechtsunterschieden und kulturellen Bedürfnissen

- Sind die Strukturen und Prozesse darauf ausgerichtet, Genderaspekte und die Vielfalt (Diversity) der Klienten und Mitarbeiter zu berücksichtigen?
- Sind die Mitarbeiter diesbezüglich entsprechend geschult/sensibilisiert?