Musterrahmenkonzept

Bearbeitungsversion | Stand: 12.02.2020



IMPRESSUM

Autor*innen

Henry Kieschnick, Helene Maqua (Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.)

In Zusammenarbeit mit

Ingeborg Heinrich
(Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.)

Christian Bleck, Ina Conen, Harry Fuchs,
Stefanie Henke, Laura Schultz (Hochschule Düsseldorf)

Simone Leiber (Universität Duisburg-Essen)













STRUKTUR-KRITERIEN

Erläuterungen

1 Organisationskultur

- 1.1 Konzeptionelle Berücksichtigung von selbstbestimmter Teilhabe
- 1.2 Leitungsverantwortung im Arbeitsalltag

2 Arbeitskultur, Kompetenzen und Handlungsspielräume der Mitarbeitenden

- 2.1 Arbeitskultur
- 2.2 Kompetenzen
- 2.3 Aus-, Fort- und Weiterbildung
- 2.4 Handlungsspielräume innerhalb von Arbeitsprozessen

3 Organisationsstruktur

- 3.1 Einrichtungsstruktur, Räume, Technik und Materialien
- 3.2 Arbeitszeiten, Arbeitsabläufe, Schnittstellen
- 3.3 Besprechungs-/ Informationssystem
- 3.4 Mobilitätsunterstützung
- 3.5 Einsatz der Zusätzlichen Betreuungskräfte

4 Zusätzliche Ressourcen

- 4.1 Förderung der Teilhabemöglichkeiten der Bewohnerinnen
- 4.2 Beteiligung von Angehörigen, Betreuerinnen und Bevollmächtigten
- 4.3 Erschließung weiterer personeller Ressourcen
- 4.4 Erschließung weiterer finanzieller Ressourcen
- 4.5 Vernetzung mit dem Quartier

PROZESS-KRITERIEN

5 Umgang mit Wünschen

- 5.1 Wunschäußerung und -weckung
- 5.2 Wunscherfassung, -dokumentation u. -kommunikation
- 5.3 Bewohnerbeirat und formelle Mitbestimmung

6 Selbstbestimmung, Alltags- und Angebotsgestaltung

- 6.1 Praxis der Selbstbestimmung
- 6.2 Alltagsgestaltung
- 6.3 Mahlzeitenorganisation und -gestaltung
- 6.4 Angebotsplanung
- 6.5 Angebotsgestaltung

ERGEBNIS-KRITERIEN

7 Evaluation der Konzepte und Maßnahmen

8 Zufriedenheitserhebungen und Verbesserungsmanagement









ÜBERSICHT



QUALITÄTS sicherung

HINWEISE ZUR NUTZUNG DES MUSTERRAHMENKONZEPTS

Ansatz und Ziele des Musterrahmenkonzeptes

Das vorliegende Musterrahmenkonzept (MRK) wurde im Rahmen des Projektes "Selbstbestimmt teilhaben in Altenpflegeeinrichtungen" (STAP) entwickelt. Das Projekt wurde von Januar 2017 bis Dezember 2019 vom Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V. in Zusammenarbeit mit der Hochschule Düsseldorf durchgeführt und von der Stiftung Wohlfahrtspflege NRW gefördert. Hintergründe, Ziele und Vorgehensweisen des Projektes sowie die Ergebnisse der qualitativen und quantitativen Untersuchungen sind im wissenschaftlichen Bericht von STAP beschrieben.

Basierend auf den empirischen Ergebnissen des Projektes STAP sind im MRK wesentliche Anforderungen bzw. Kriterien für die Umsetzung von selbstbestimmter Teilhabe in stationären Altenpflegeeinrichtungen zusammengefasst. Dabei erhebt das MRK keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Das MRK liegt in zwei Versionen vor:

- In der "Leseversion" sind die Anforderungen an die Umsetzung von selbstbestimmter Teilhabe aufgeführt und um Erläuterungen sowie Beispiele ergänzt, die die Anforderungen näher erklären und Hinweise auf die konkrete Umsetzung der Anforderungen geben. Die "Leseversion" bietet somit einen schnellen Überblick über die Inhalte des MRK.
- In der "Bearbeitungsversion" besteht zusätzlich die Möglichkeit, den Ist-Zustand zu den einzelnen Anforderungen für die eigene Einrichtung einzuschätzen und auf einer Skala festzuhalten. Außerdem können basierend auf der Ist-Einschätzung Ideen bzw. Vorschläge für Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und in einer dafür vorgesehenen Spalte ggf. näher beschrieben werden. Die "Bearbeitungsversion" kann also direkt als Instrument der Weiterentwicklung bezogen auf die selbstbestimmte Teilhabe und beispielsweise als Grundlage für die Erstellung priorisierter Maßnahmenpläne genutzt werden.











sicherung

Wichtige zugrundeliegende Definitionen

In das MRK wurden Hinweise dazu, zu welchen relevanten Paragrafen im Wohn- und Teilhabegesetz NRW (WTG), in der WTG Durchführungsverordnung (WTG DVO) und zu welchen Prüfpunkten im Rahmenprüfkatalog des WTG es Bezüge zu Anforderungen im MRK gibt, bewusst nicht aufgenommen. Dies hat vor allem damit zu tun, dass sich die Nummerierung der Paragrafen und anderen Bezugspunkte durch Novellierungen der gesetzlichen Grundlagen ändern können. Es kann aber davon ausgegangen werden, dass sich alle derzeit geltenden gesetzlichen Anforderungen aus WTG und WTG DVO zur selbstbestimmten Teilhabe im MRK wiederspiegeln.

Der Aufwand für die Bearbeitung des MRK kann generell unterschiedlich hoch ausfallen, beispielsweise je nachdem, in welchen Personen-Konstellationen und in welcher Intensität das MRK bearbeitet wird. In der Erprobungseinrichtung hat sich als sinnvoll herausgestellt, das MRK auf zwei Ebenen zu bearbeiten. Während die Ist-Einschätzung zunächst vorrangig durch die Leitungskräfte erfolgte, wurden ab der Entwicklung und Ableitung von Maßnahmen die Mitarbeitenden einbezogen. Aber auch dies kann – je nach Einrichtungsstruktur und -kultur – unterschiedlich gehandhabt werden.

Selbstbestimmte Teilhabe:

Im Projekt STAP wurde ein menschenrechtsbasiertes Verständnis von Teilhabe zu Grunde gelegt, wie es auch in der UN-Behindertenrechtskonvention zum Ausdruck kommt. Aufbauend auf dem Verständnis von "Partizipation" wird Teilhabe als der gleichberechtigte Zugang zu und die Mitbestimmung über soziale Umweltbeziehungen nach den Wünschen einer Person zur persönlichen Daseinsentfaltung verstanden. Selbstbestimmung wird als ein untrennbar mit dem Grundsatz der Teilhabe in Verbindung stehendes Prinzip betrachtet, nach dem die Teilhabe gestaltet wird. Für das Verständnis von Teilhabe war im Projekt insbesondere das Normalitätsprinzip zentral, verstanden als Möglichkeit zur Gestaltung des Lebens nach den in der eigenen Biografie angelegten, gewohnten Normen und Routinen.

Wünsche:

Die individuellen Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner zur Teilhabe werden als Ausgangspunkt für eine Teilhabeförderung nach dem Prinzip der Selbstbestimmung betrachtet. Im Projekt STAP stand ausdrücklich ein weit gefasstes Verständnis des Wunschbegriffs im Focus. So werden darunter das selbstbestimmte Wollen ebenso wie die selbstbestimmten Bedürfnisse, Interessen und Gewohnheiten von Bewohnerinnen und Bewohnern verstanden. Aber auch die direkt und indirekt geäußerten Wunschvorstellungen von etwas, wie etwas sein sollte, gehören dazu. Allerdings bleibt die Wunschperspektive im Rahmen von STAP immer auf selbstbestimmte Teilhabe gerichtet, deren Förderung erst dann nach dem Prinzip der Selbstbestimmung funktioniert, wenn die so verstandenen Wünsche der Bewohnerinnen und Bewohner ermittelt werden.



QUALITÄTS sicherung

erhebung

ÜBERSICHT

Weitere Hinweise zu verwendeten Begriffen

Herausforderndes Verhalten:

Der Begriff "herausforderndes Verhalten" wird im MRK so verstanden, dass er "Verhaltensweisen kennzeichnet, die die Umgebung herausfordern, die also auch bestimmte Anforderungen an das Verhalten der Pflegenden stellen". Damit enthält der Begriff eine psychosoziale Perspektive, die von intrinsischen und extrinsischen Faktoren als Ursache des Verhaltens ausgeht, und es besteht die Auffassung, dass das Verhalten für diejenigen, die sich verhalten, immer einen Sinn hat. (Quelle: Bartholomeyczik, S., Halek, M. & Riesner, C. (2006): Rahmenempfehlungen zum Umgang mit herausforderndem Verhalten bei Menschen mit Demenz in der stationären Altenhilfe. Berlin: Bundesministerium für Gesundheit, S. 13 ff.)

Bewohnerbeirat:

Gemeint ist hier der Beirat der Nutzerinnen und Nutzer gemäß § 22 Wohn- und Teilhabegesetz NRW.

Genderhinweis

Im MRK wurde versucht, für Personenbezeichnungen geschlechtsneutrale Begriffe zu verwenden (z. B. "Mitarbeitende"). Wo dies nicht möglich war, wurde mit dem Blick auf eine bessere Lesbarkeit des Tabellentextes nur die weibliche Form verwendet (z.B. Bewohnerin, Betreuerin), wobei die männliche Form immer mit gemeint ist. Demgegenüber wurde für zusammengesetzte Begriffe die "männliche Form" verwendet (z.B. bewohnerorientiert, Bewohnerbeirat, Mitarbeitergespräch).

Verwendete fachbezogene Abkürzungen

Einrichtungsleitung

EL	Einrichtungsleitung
PDL	Pflegedienstleitung
SDL	Sozialdienstleitung
HWL	Hauswirtschaftsleitung

LTeam	Leitungsteam

ZBK Zusätzliche Betreuungskraft/-kräfte

HW Hauswirtschaft

HT Haustechnik

Mit "SDL" sind sowohl Leitungen des Sozialen Dienstes als auch Mitarbeitende des Sozialen Dienstes gemeint, die mit koordinierenden Aufgaben betraut sind, aber keine Leitungsfunktion haben. Entsprechendes gilt für die Abkürzung "HWL". Mit "Zusätzlichen Betreuungskräften" sind die Mitarbeitenden gemäß § 43b in Verbindung mit § 53c SGB XI gemeint.





Erläuterungen zu den einzelnen Spalten des Musterrahmenkonzeptes

Spalte "Nr.":

- Hier ist die laufende Nummerierung der Kapitel aufgeführt und sind die einzelnen fachlichen Anforderungen/ Kriterien innerhalb der Kapitel durchnummeriert.
- Außerdem finden sich in der "Bearbeitungsversion" unter den laufenden Nummern farblich markierte Abkürzungen von Bezeichnungen für die Leitungskräfte (LTeam, EL, SDL etc.). Pro Kriterium ist damit markiert, welche Leitungskraft bzw. welche Leitungskräfte vorrangig die Bearbeitung des Kriteriums vornehmen sollte/n (z.B. das Einschätzen des Handlungsbedarfes und das Ableiten von Verbesserungsmaßnahmen). Diese Zuordnung stellt aber nur einen Vorschlag des STAP-Teams bzw. eine Orientierung dar und soll nicht bedeuten, dass die Inhalte dieser Kriterien ausschließlich für diese Bereiche von Bedeutung sind. Welche Personen welche Kriterien in welchen Konstellationen bearbeiten, entscheidet die Einrichtung selbst. Die farbliche Markierung soll eine schnelle Orientierung bei der Bearbeitung ermöglichen.

Spalte "Anforderung / Kriterium":

 Hier sind die Anforderungen genannt, die bezogen auf die selbstbestimmte Teilhabe möglichst in stationären Altenpflegeeinrichtungen umgesetzt sein sollten. Sie sind daher als "Soll-Zustand" formuliert.

Spalte "Erläuterungen und ausgewählte Beispiele":

- Hier finden sich zum einen Erläuterungen, die die Anforderungen ggf. genauer erklären.
- Zum anderen sind Beispiele aufgeführt, die konkretere Teilanforderungen zum Kriterium beschreiben oder Möglichkeiten der praktischen Umsetzung anbieten. In die Beispiele sind teilweise "Gute-Praxis-Beispiele" integriert (aber
 nicht besonders hervorgehoben), die in den am Projekt
 beteiligten Einrichtungen umgesetzt werden. Alle Beispiele
 stellen immer nur eine Auswahl an Möglichkeiten dar. Daher hat die Auflistung keinen Anspruch auf Vollständigkeit.
- In der "<u>Bearbeitungsversion</u>" sind die "Erläuterungen und ausgewählten Beispiele" nicht als Spalte sichtbar, sondern ein Fenster mit den Erläuterungen und Beispielen klappt auf, wenn die dazu gehörige Anforderung mit dem Mauszeiger "berührt" wird. Das Feld kann durch Klicken auf das Hand-Symbol wieder geschlossen werden.

Organisations
KULTUR

MITARBEITENDE
Organisations
STRUKTUR

RESSOURCEN
Umgang mit
WÜNSCHEN

SELBST
bestimmung

QUALITÄTS
sicherung

Erläuterungen zu den einzelnen Spalten des Musterrahmenkonzeptes

Spalte "Aktion" (nur in der "Bearbeitungsversion" vorhanden):

- Hier kann bzw. soll eingeschätzt werden, ob zu den einzelnen Anforderungen Handlungsbedarf besteht (Auswahlfeld "keiner" anklicken, wenn kein Handlungsbedarf besteht) oder wenn Handlungsbedarf besteht ob dieser gering, mittel oder hoch zu bewerten ist (entsprechend anklicken).
- Durch nochmaliges Anklicken kann die Auswahl zurückgesetzt werden.
- Kein Handlungsbedarf besteht, wenn die Anforderung bereits erfüllt wird. Kein Handlungsbedarf ist eventuell auch dann gegeben, wenn zwar die Anforderung nicht erfüllt wird, aber (derzeit) keine Möglichkeit oder kein Wunsch der Verbesserung besteht (z.B. Raumausstattung ist nicht ideal, kann aber im Bestand nicht beeinflusst werden). Dies sollte dann in der Spalte "Anmerkungen" festgehalten werden.
- Handlungsbedarf besteht in der Regel dann, wenn die entsprechende Anforderung (noch) nicht oder bisher nur teilweise erfüllt wird.
- Für die Einschätzung, ob geringer, mittlerer oder hoher Handlungsbedarf vorliegt, finden sich im MRK bewusst keine Vorgaben bzw. Anwendungshinweise, da die einzelnen Kriterien sehr unterschiedlich "gelagert" sind. Beispielsweise kann hoher Handlungsbedarf bestehen, wenn das Kriterium unmittelbar relevant für die Bewohnerinnen und Bewohner ist. Die Einschätzung, inwieweit Handlungsbedarf zu einem Kriterium besteht, sollen die Bearbeitenden für ihre Einrichtung – im Sinne einer Selbsteinschätzung – in ihrem Ermessen und ggf. nach eigenen Bewertungsmaßstäben treffen.

Spalte "Anmerkungen" (nur in der "Bearbeitungsversion" vorhanden):

Diese Spalte kann und sollte vor allem genutzt werden, wenn zum jeweiligen Kriterium Handlungsbedarf besteht. Eingetragen werden können z.B.

- Erläuterungen zum Ist-Zustand in der Einrichtung (z.B. zu den noch nicht erfüllten Anteilen der Anforderung und den Gründen für die "Nicht-Erfüllung"),
- Ideen bzw. Vorschläge für Verbesserungsmaßnahmen (evtl. bereits mit Angaben zu Priorisierung, zeitlicher Perspektive der Umsetzung und Verantwortlichkeiten),
- eine Erläuterung, wenn "kein Handlungsbedarf" angekreuzt wurde, aber die Anforderung derzeit nicht oder nur teilweise erfüllt wird.

ÜBERSICHT



STRUKTUR KRITERIEN

ÜBERSICHT



	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen			
	ORGANISATIONSKULTUR Eine wesentliche Rahmenbedingung für eine gelingende Teilhabe ist eine in der Einrichtung entwickelte Organisationskultur, die eine gemeinsame Orientierung der Mitarbeitenden an selbstbestimmter Teilhabe der Bewohnerinnen fördert. Sie bezieht sich auf Einrichtungsziele sowie Werte und Prinzipien bezogen auf selbstbestimmte Teilhabe, die von den Mitarbeitenden anerkannt und (idealerweise) umgesetzt werden. Die Entwicklung einer gemeinsamen, bereichsübergreifenden Organisationskultur wird insbesondere durch deren konzeptionelle Verankerung und Vermittlung durch die Leitungskräfte unterstützt. Zu beachten ist, dass die Vermittlung einer teilhabeförderlichen Organisationskultur mit einem andauernden Prozess verbunden ist, indem die Leitungskräfte immer wieder für das Thema der selbstbestimmten Teilhabe im Arbeitsalltag sensibilisieren und motivieren sowie Vorbild sind.					
	Konzeptionelle Berücksichtigung von selbstbe	estimmter Te	ilhabe			
I	Das Leitungsteam hat ein gemeinsames Verständnis über selbstbestimmte Teilhabe und hierfür relevante Werte und Prinzipien als Organisationsziel.	HANDLLIN GSBEDAR hoch hoch		>		
I	Der Grundsatz der Förderung selbstbestimmter Teilhabe und wesentliche Selbstbestimmungs- und Teilhabeziele sind im Leitbild verankert.	HANDLUNGSEDARK deiner deiner deiner deiner hoch		ÜBERSICHT		
	Wesentliche Anforderungen zur Gewährleistung von Selbstbestimmung und Teilhabe der Bewohnerinnen sowie hierfür relevante Werte und Prinzipien sind kon- zeptionell verankert.	HANDLUNGSBEDARK keiner gering mittel hoch		Organisations KULTUR		
	Leitungsverantwortung im Arbeitsalltag			MITARBEITENDE		
1	Die Orientierung an selbstbestimmter Teilhabe in Bezug auf die Arbeit für die Bewohnerinnen wird von den Lei- tungskräften über gemeinsame organisationale Ziele, Werte und Prinzipien im Arbeitsalltag vermittelt.	hoch hoch		Organisations STRUKTUR RESSOURCEN		
	Die Mitarbeitenden erfahren von den Leitungskräften Anerkennung, wenn sie selbstbestimmungs- und teil- habeorientiert arbeiten.	hoch hoch		Umgang mit WÜNSCHEN 5 SELBST bestimmung 6		
	Die Leitungskräfte sprechen Mitarbeitende an, wenn diese nicht nach den festgelegten Werten und Prinzipen handeln.	HANDLUNGSBEDAR keiner gering hoch		QUALITÄTS sicherung ZUFRIEDENHEITS erhebung		

1

1.1

1.1.1 LTeam

1.1.2 LTeam

1.1.3 LTeam

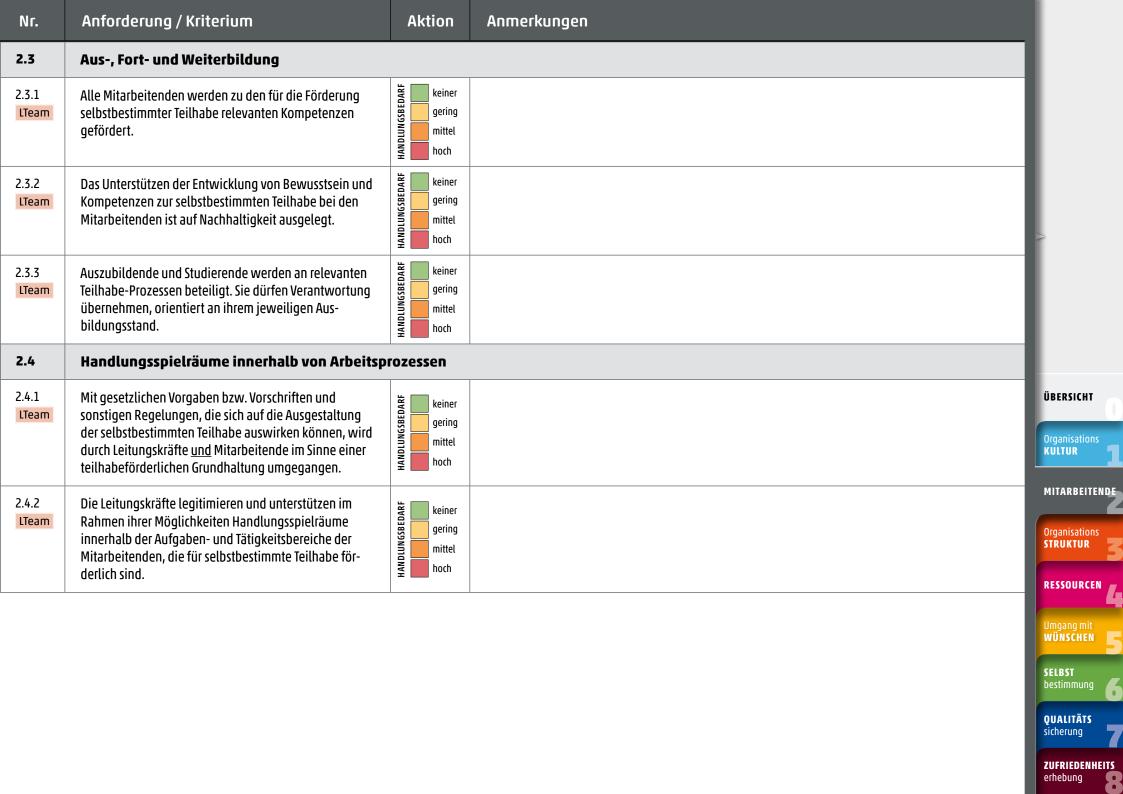
1.2

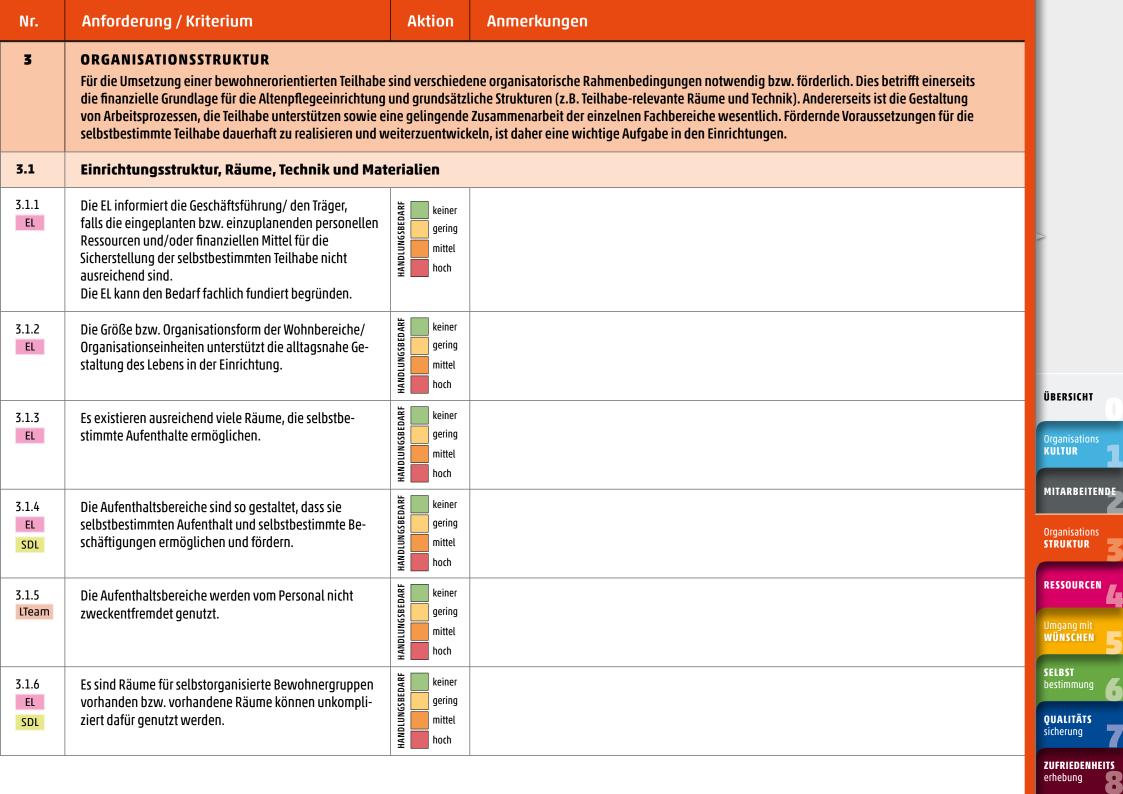
1.2.1 LTeam

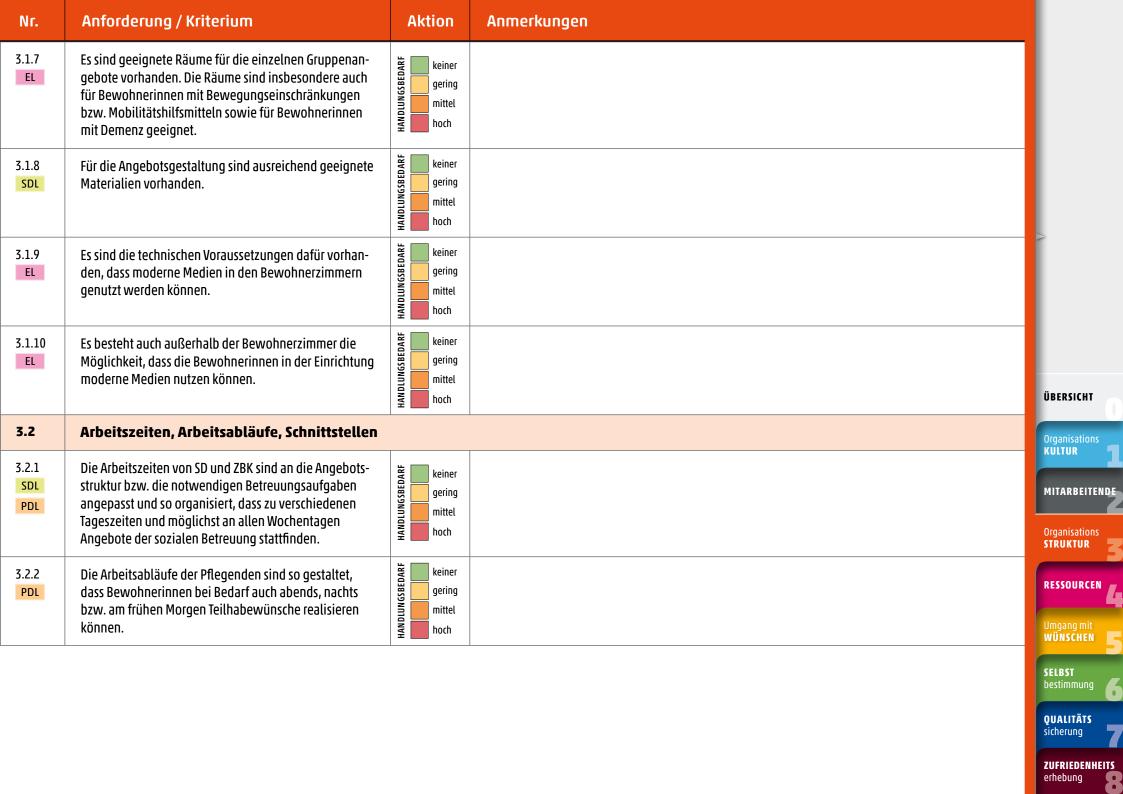
1.2.2 LTeam

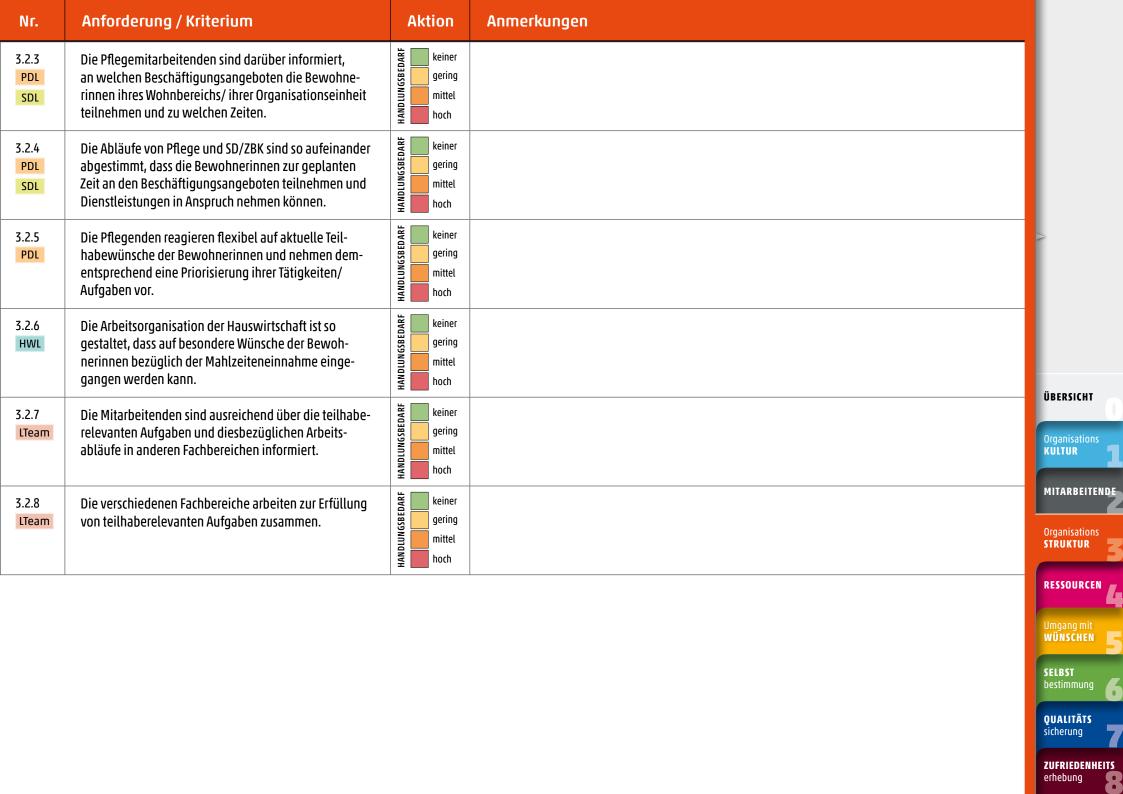
1.2.3 LTeam

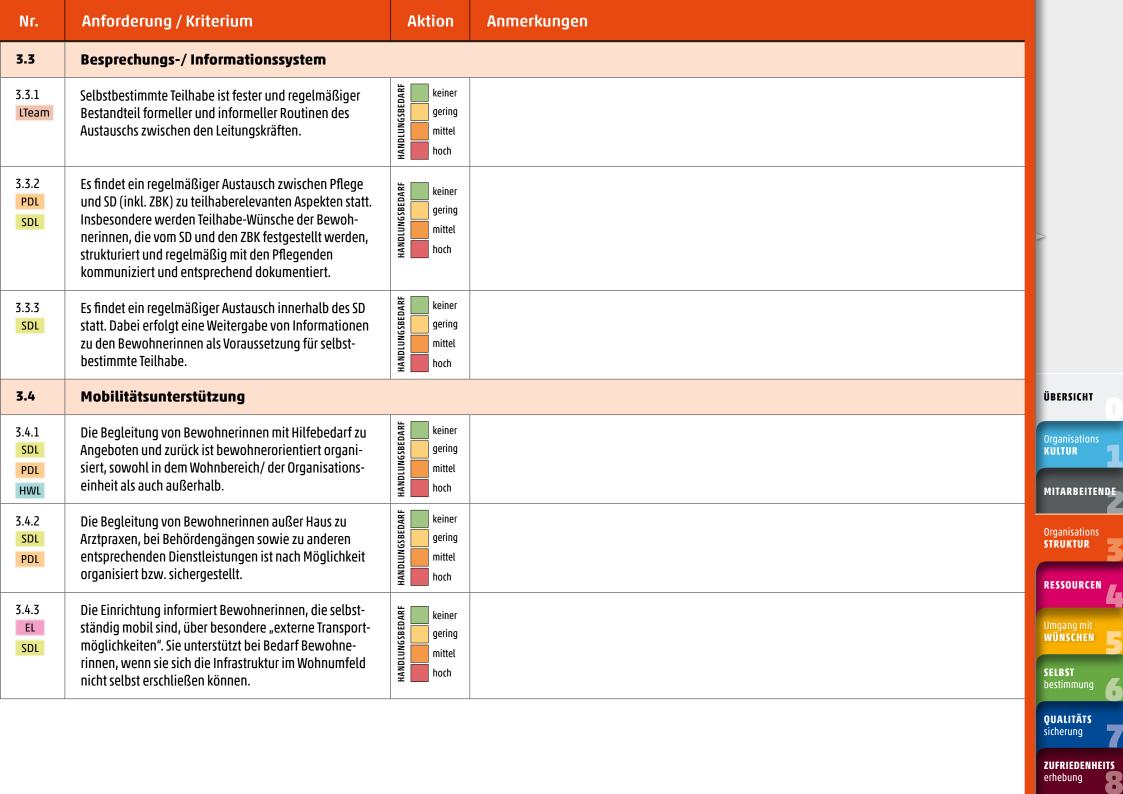
Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen		
2	ARBEITSKULTUR, KOMPETENZEN UND HANDLUNGSSPIELRÄUME DER MITARBEITENDEN Die Unterstützung und Verwirklichung selbstbestimmter Teilhabe findet im Alltag unmittelbar in der Wechselbeziehung zwischen Bewohnerinnen und Mitarbeitenden statt und ist daher auch von der individuell vorhandenen bzw. angeeigneten Arbeitskultur sowie den individuellen Kompetenzen der Mitarbeitenden abhängig. Zudem ist von Bedeutung, dass die Mitarbeitenden jeweils wissen, über welche Handlungsspielräume sie zur Förderung der selbstbestimmten Teilhabe verfügen. Daher sollten eine teilhabeorientierte Arbeitskultur, spezifische, für die Teilhabeförderung relevante Kompetenzen sowie das Wissen über Handlungsspielräume individuell bei den Mitarbeitenden gefördert werden, insbesondere auch über die Aus-, Fort- und Weiterbildung.				
2.1	Arbeitskultur				
2.1.1 LTeam	Die Mitarbeitenden haben eine professionelle und bewohnerorientierte Haltung zur Umsetzung selbst- bestimmter Teilhabe in ihrer Arbeit entwickelt.	HANDUNGS BEDAR keiner gering mittel hoch		>	
2.1.2 LTeam	Die Einstellung und das Verhalten von Mitarbeitenden bezogen auf Selbstbestimmung und Teilhabe werden regelmäßig reflektiert.	keiner gerühart. keiner			
2.2	Kompetenzen			ÜBERSICHT	
2.2.1 LTeam	Die Mitarbeitenden verfügen über die zur Förderung selbstbestimmter Teilhabe erforderliche Fachkompetenz entsprechend ihrer Funktion und Qualifikation.	keiner gering gering mittel hoch		Organisations KULTUR MITARBEITENDE	
2.2.2 LTeam	Die Mitarbeitenden verfügen über die zur Förderung selbstbestimmter Teilhabe erforderliche Methodenkompetenz entsprechend ihrer Funktion und Qualifikation.	keiner gering mittel hoch		Organisations STRUKTUR 3	
2.2.3 LTeam	Die Mitarbeitenden verfügen über die zur Förderung selbstbestimmter Teilhabe erforderliche Sozialkompetenz entsprechend ihrer Funktion und Qualifikation.	Reiner gering mittel hoch		Umgang mit WÜNSCHEN 5	
2.2.4 LTeam	Die Mitarbeitenden verfügen über die zur Förderung selbstbestimmter Teilhabe erforderliche personale Kompetenz	HANDLUNGSBEDARF keiner gering mittel hoch		QUALITÄTS sicherung	
	entsprechend ihrer Funktion und Qualifikation.	H hoch		ZUFRIEDENHEITS erhebung	

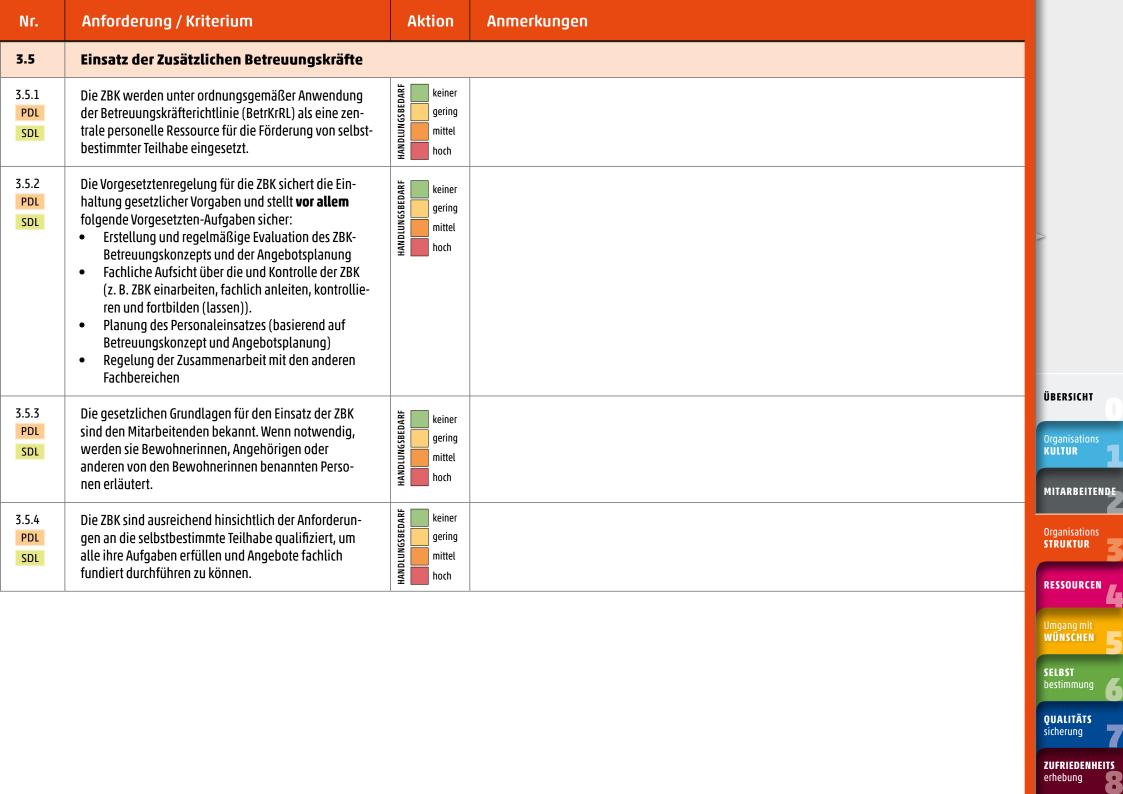


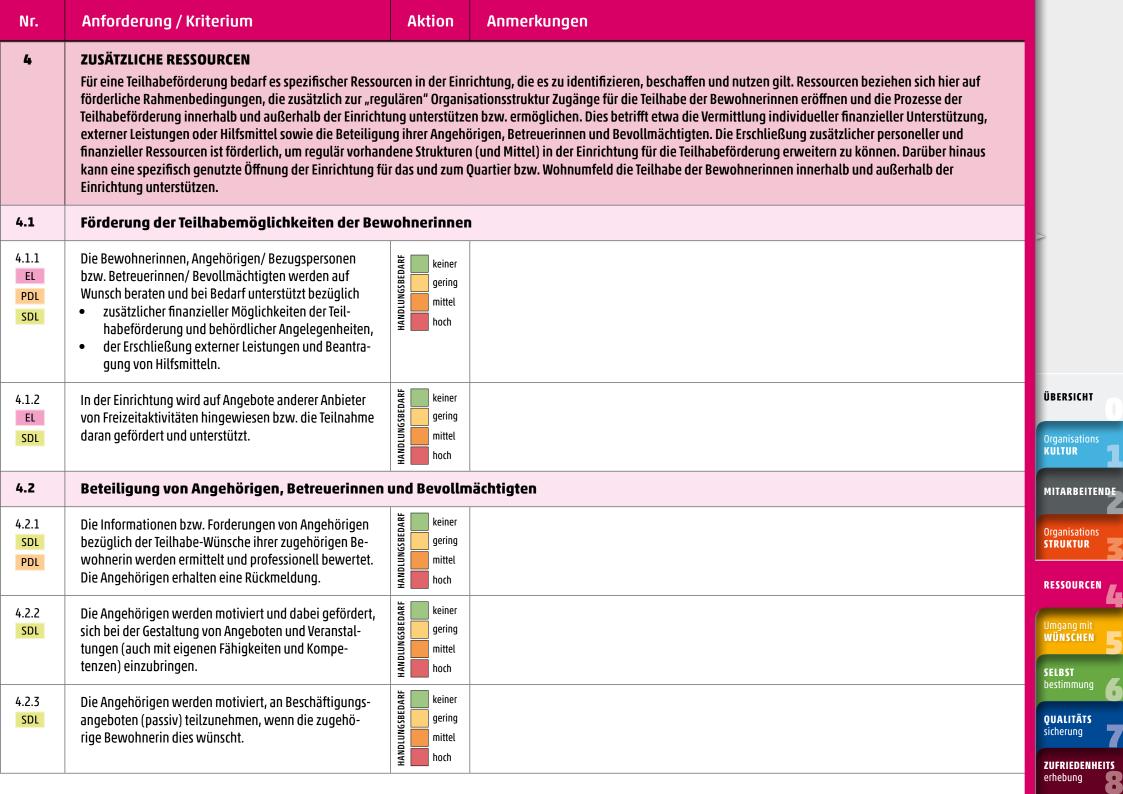


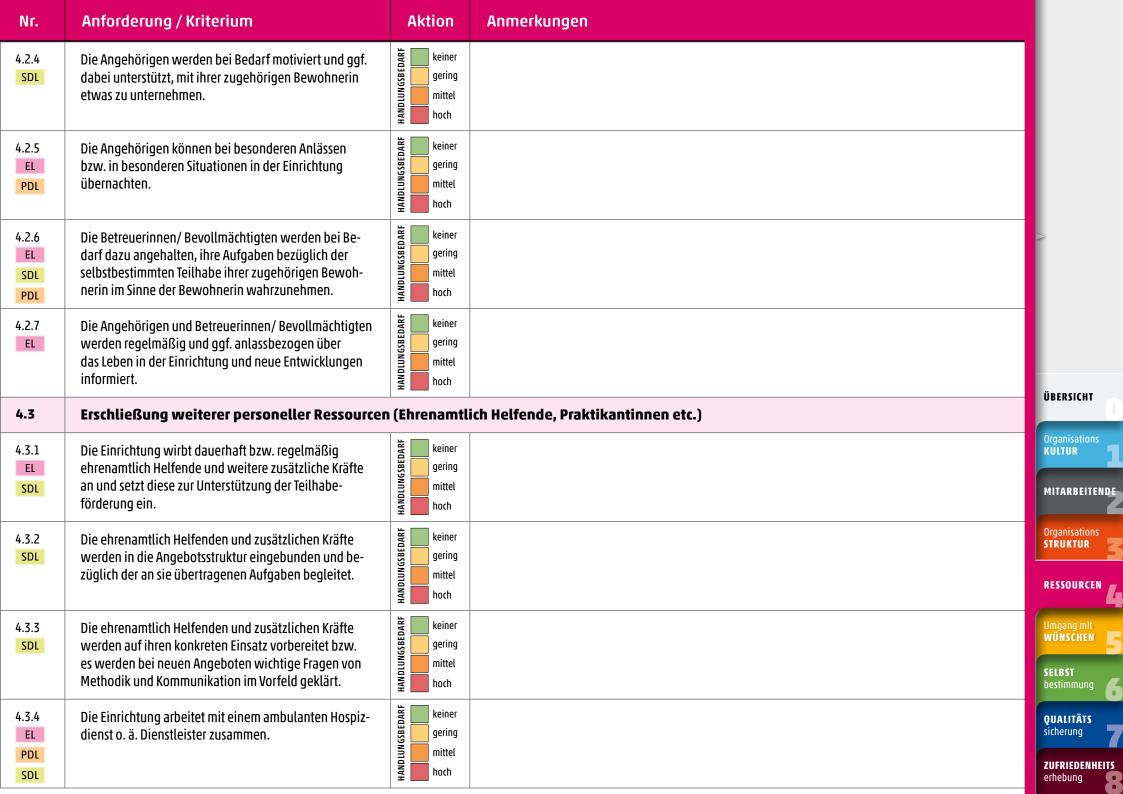


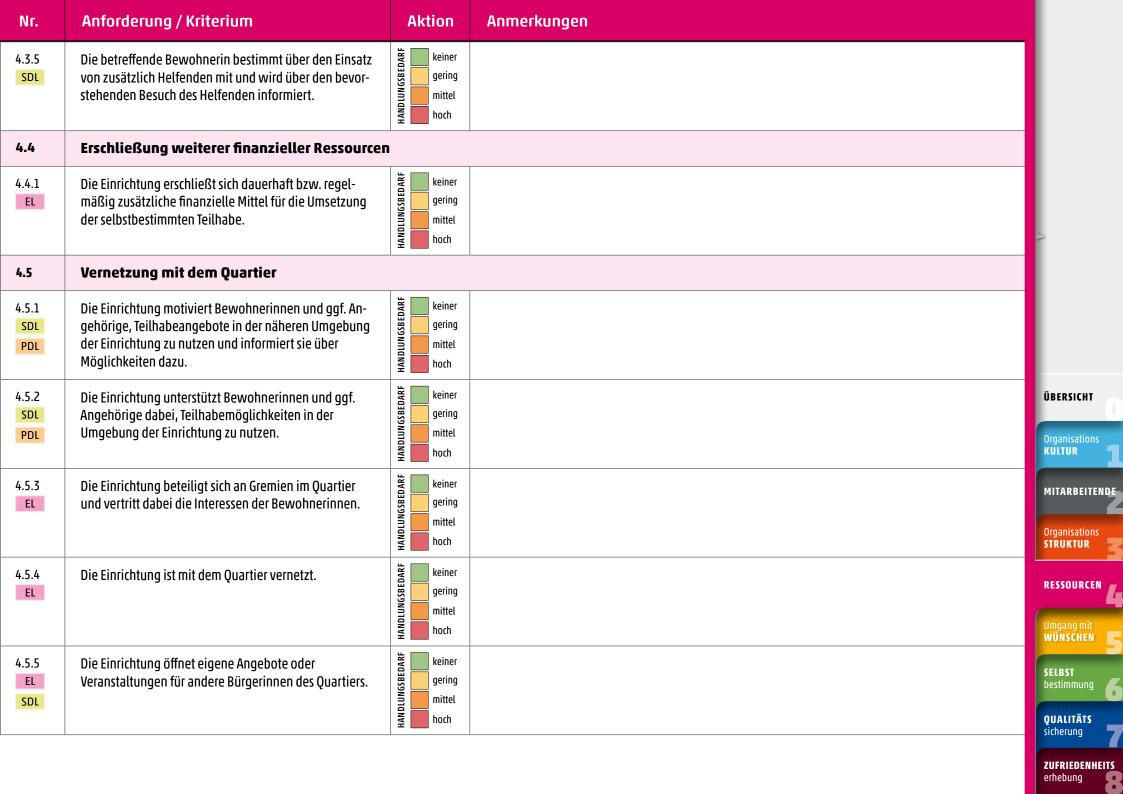








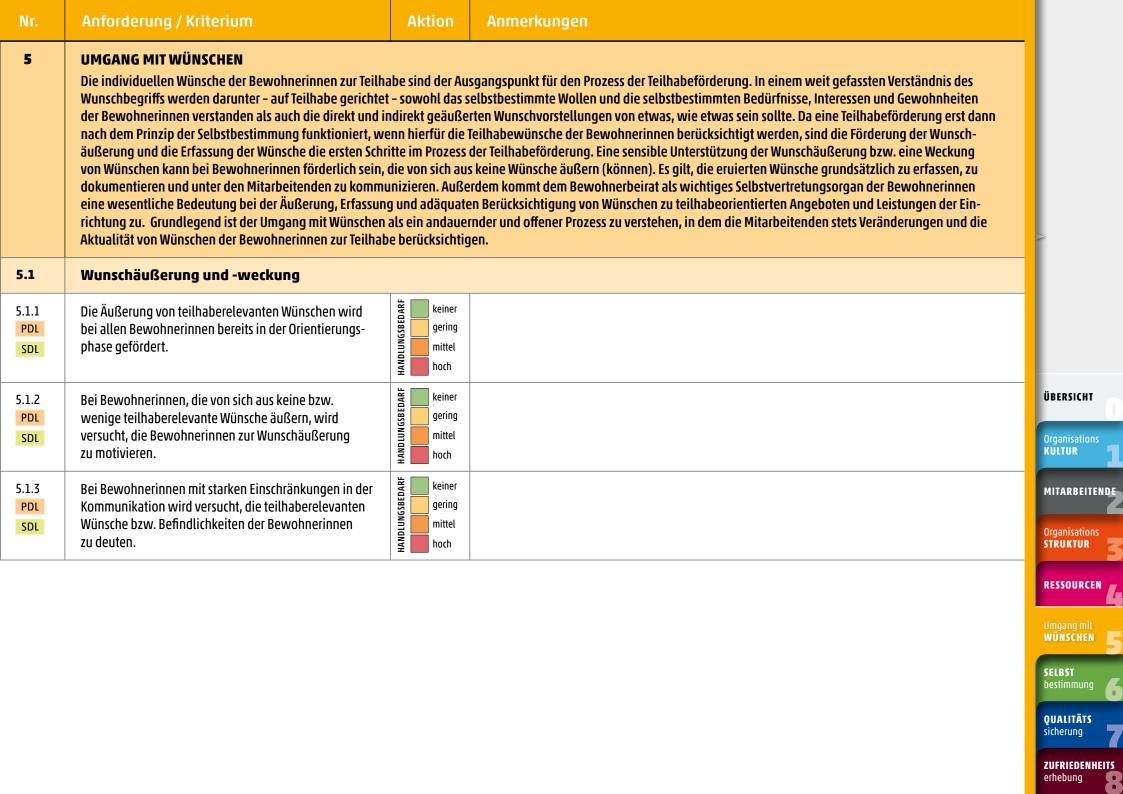


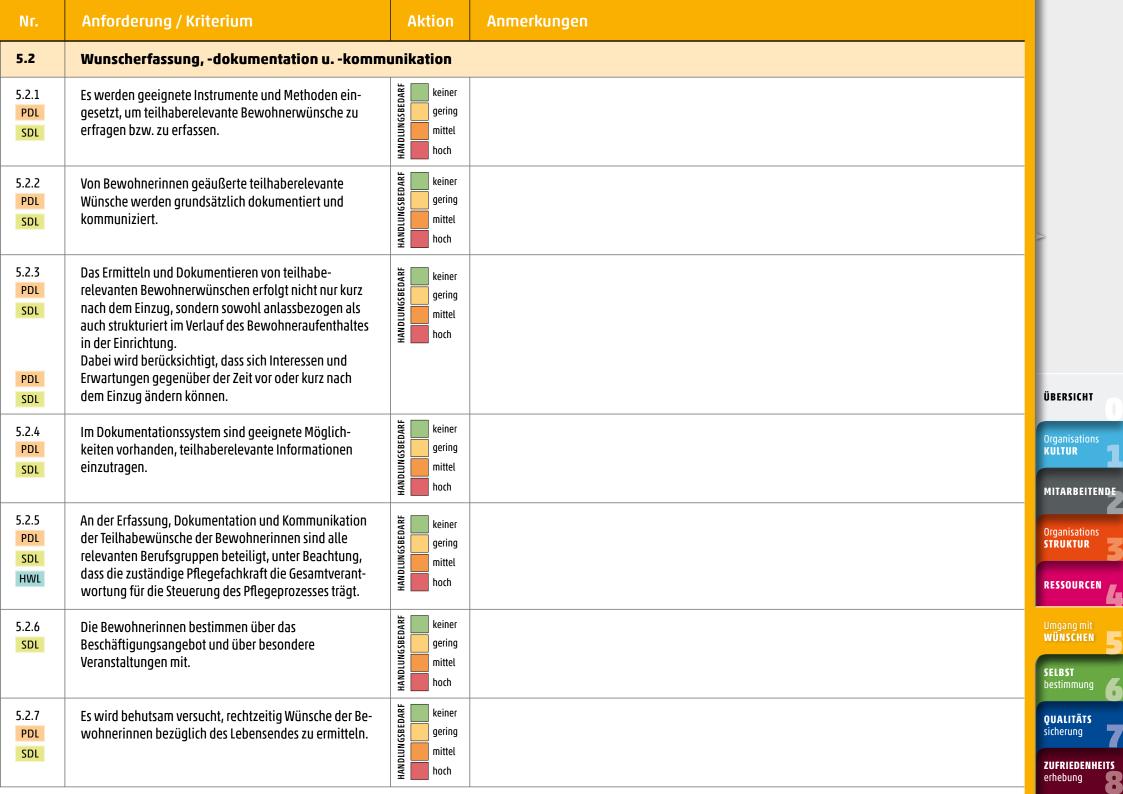


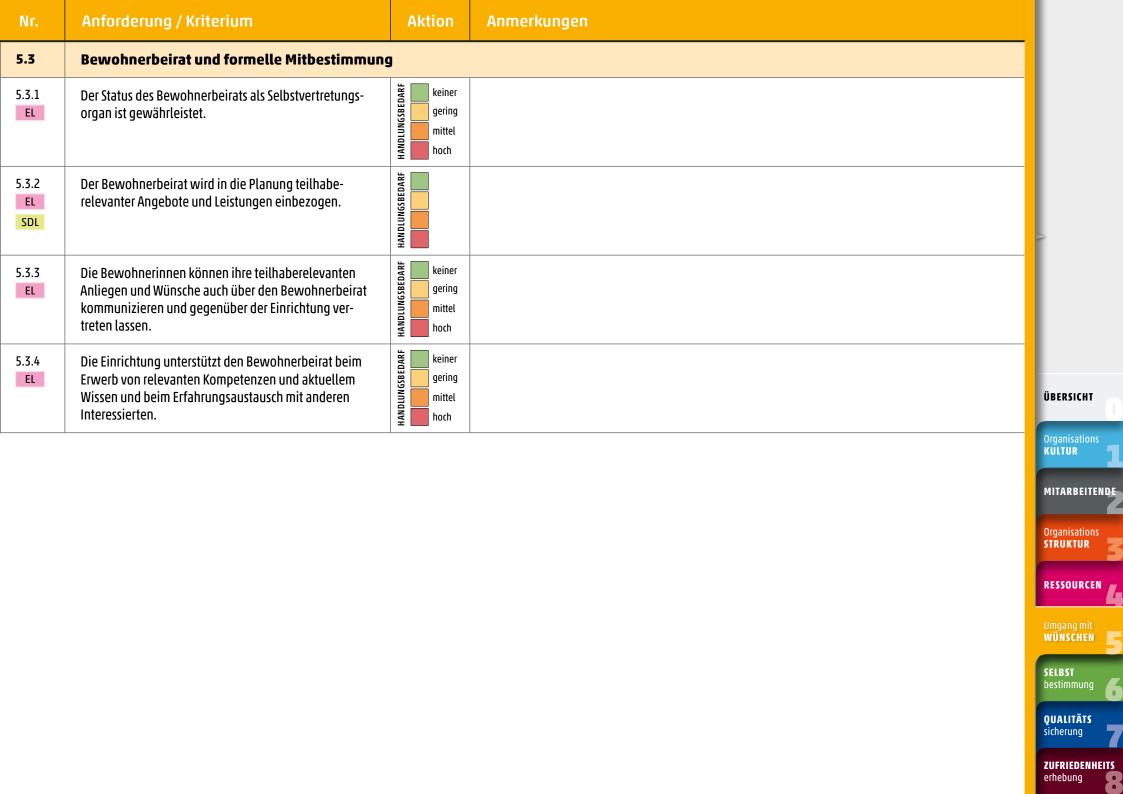
PROZESS KRITERIEN

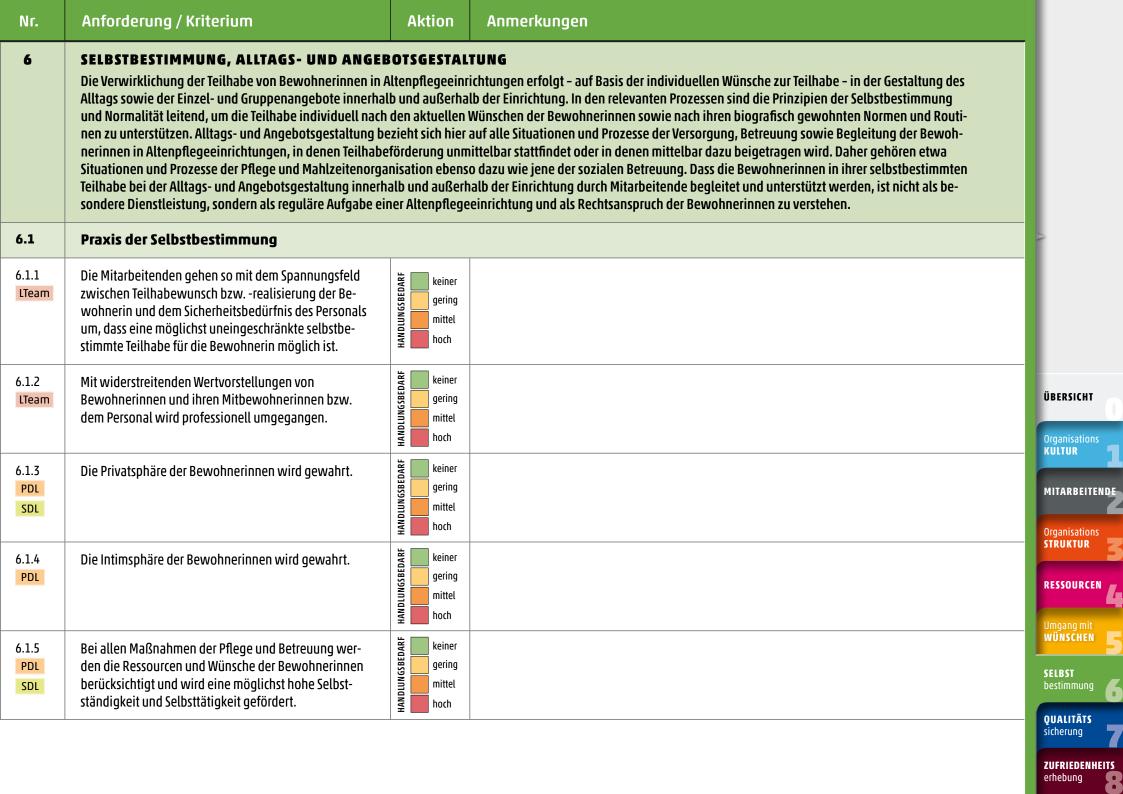
ÜBERSICHT

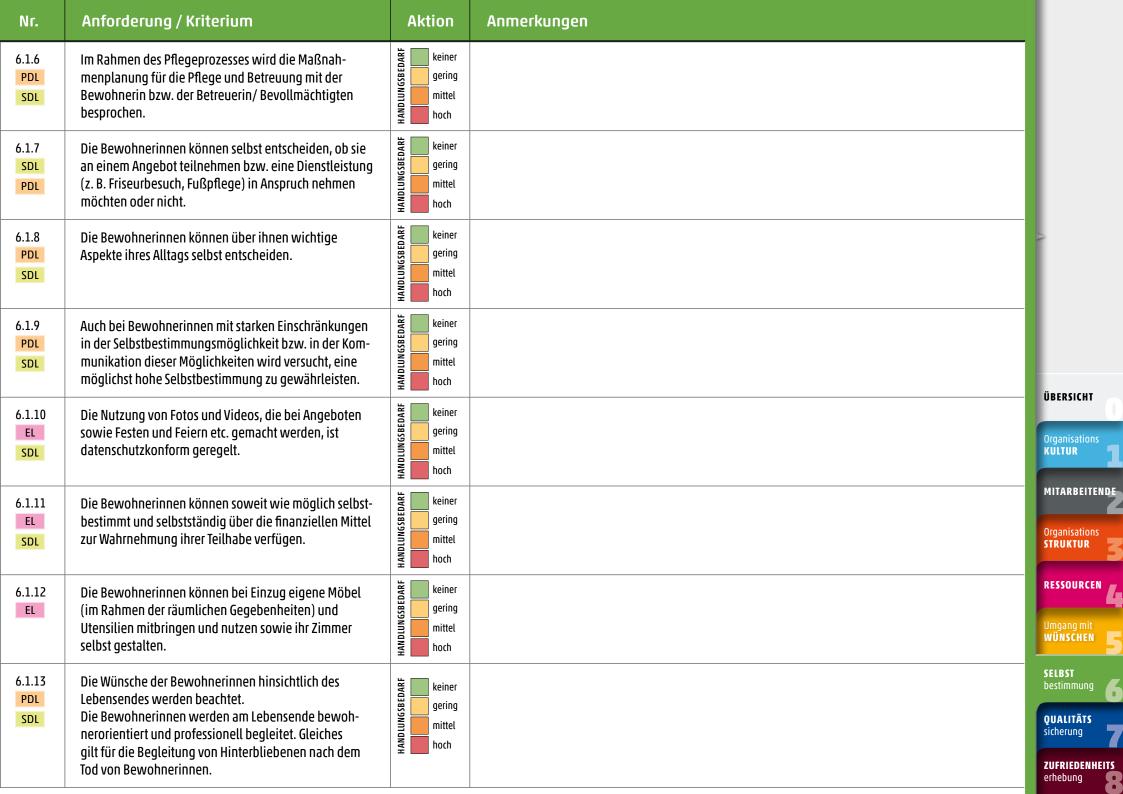


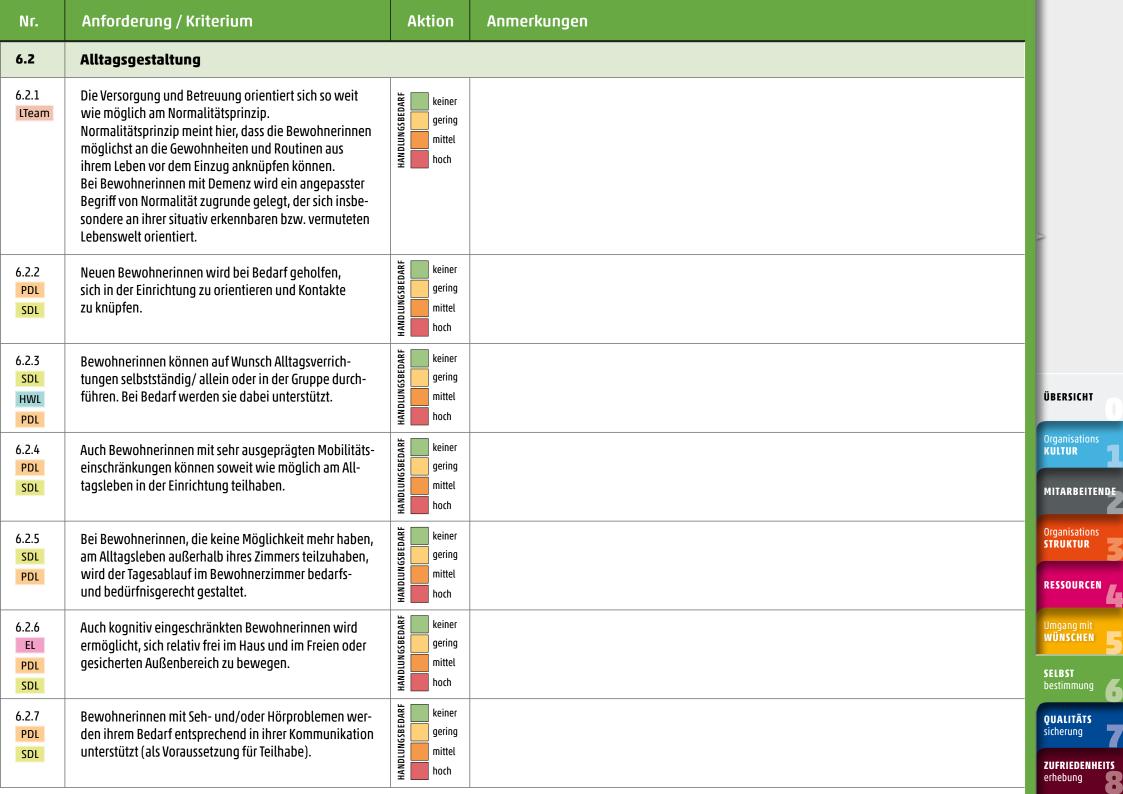


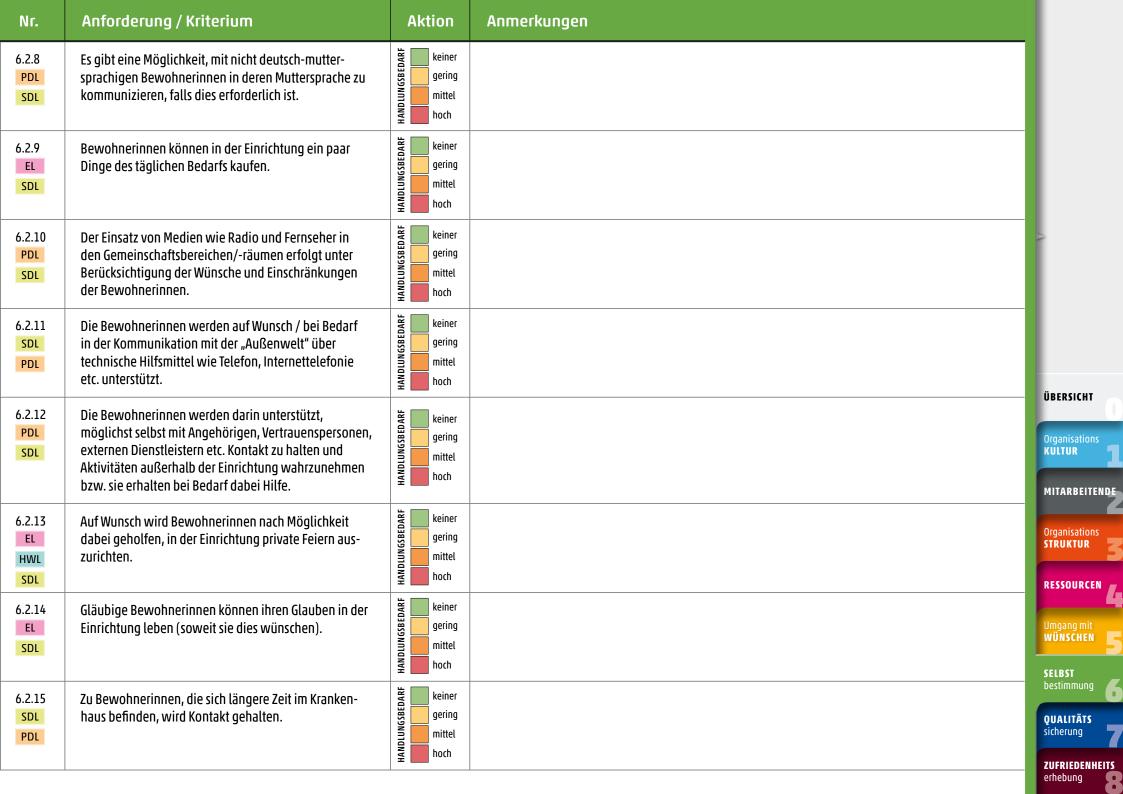


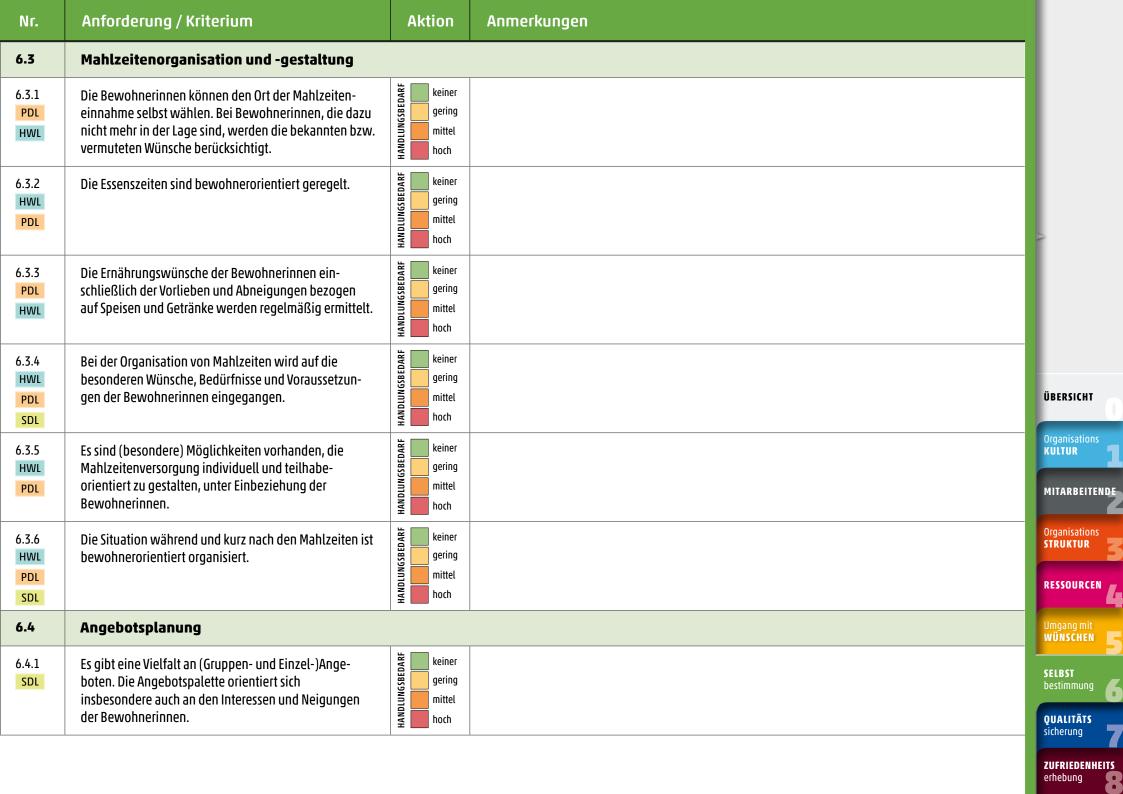




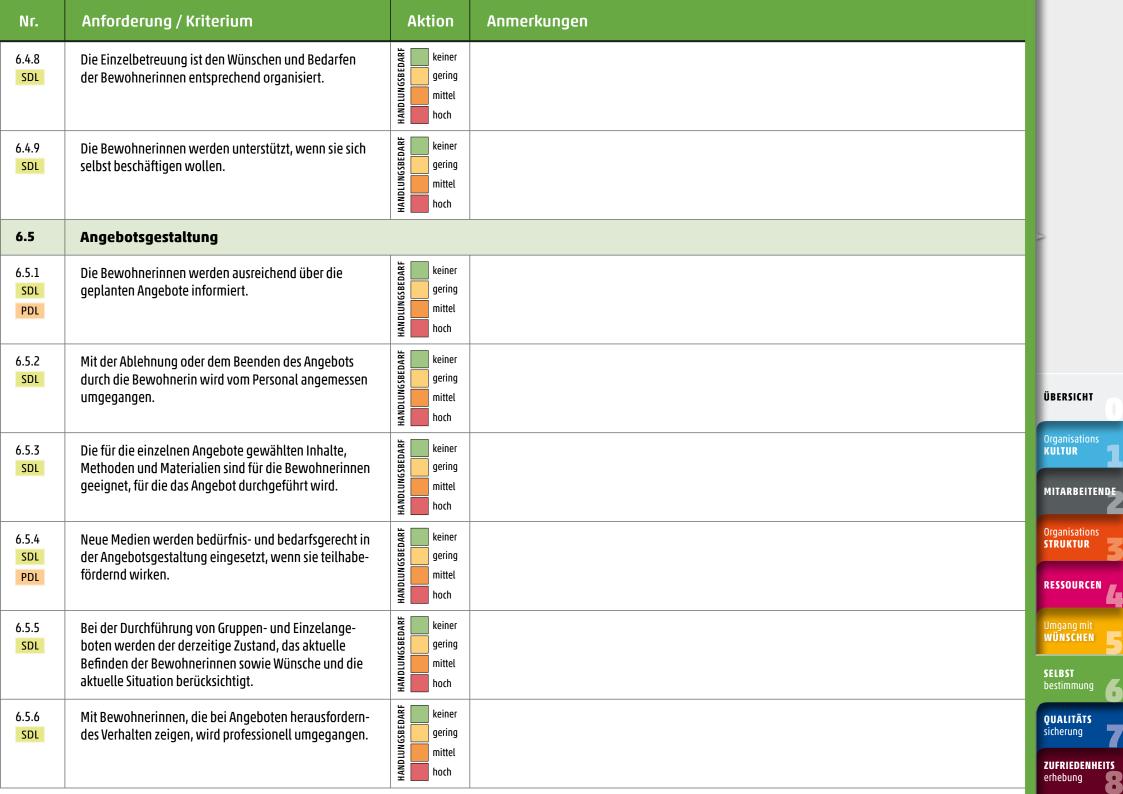








Nr.	Anforderung / Kriterium	Aktion	Anmerkungen	
6.4.2 SDL	 Die (Gruppen- und Einzel-) Angebote sind auch für Bewohnerinnen mit physischen und psychischen Einschränkungen geeignet, insbesondere für Bewohnerinnen a. mit unterschiedlich starken kognitiven Einschränkungen und Einschränkungen in der Konzentrationsfähigkeit b. mit Kommunikationseinschränkungen (z. B. mit Sprach-, Sprech-, Verständnisstörungen), c. mit Einschränkungen in der Sinneswahrnehmung (z. B. im Sehen, Hören, Tastsinn), d. mit unterschiedlich starken Einschränkungen in der Mobilität (z. B. mit Rollator, Rollstuhl, Pflege-/Geriatrierollstuhl etc.), e. die nicht in große Gruppen integriert werden können (oder wollen). 	HANDLUNGSBEDAR hoch seiner sei		Λ
6.4.3 SDL	Die (Gruppen- und Einzel-) Angebote sind auf die Tageszeiten und Wochentage verteilt.	hoch hoch		ÜBERSICHT
6.4.4 SDL	Die Aufteilung des Gesamtangebots auf die einzelnen Gruppen- und Einzelangebote sowie auf die einzelnen Wohnbereiche/ Organisationseinheiten ist bedarfs- orientiert.	HANDLUNGS BEDAR hoch hoch		Organisations KULTUR 1
6.4.5 SDL	Bei Gruppenangeboten orientiert sich die Größe der Gruppe an dem Inhalt des Angebots, der Zielgruppe, den Einschränkungen der Bewohnerinnen etc.	HANDLUNGSBEDAR hoch		Organisations STRUKTUR STRUKTUR
6.4.6 SDL	Es finden ausreichend Angebote außerhalb der Einrichtung bzw. im Freien statt.	HANDLUN GSB DAR HANDLUN GSB DA		Umgang mit WÜNSCHEN SELBST bestimmung
6.4.7 SDL	Die Planung von Ausflügen für die Bewohnerinnen orientiert sich an den Wünschen und Bedarfen der Bewohnerinnen.	HANDLUNGSBEDAR hoch hoch		QUALITÄTS sicherung
PDL	DEWOIIIEIIIIIEII.	hoch mittel		ZUFRIEDENHEITS erhebung



ERGEBNIS KRITERIEN

ÜBERSICHT



