

Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

- 1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
- 2. Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
- 3. Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
- 4. Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews: Experte: ① 1

Datum: 4.7. 2013 Uhrzeit: von 18³⁰ bis 19¹⁵

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X		X	
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X			X
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X		X	
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X		X	
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X		X	

Bemerkungen:

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	X		X	
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)	X		X	
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können	X		X	
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal	X		X	
Schuhe anziehen, schnüren	X		X	
Bewegungsabläufe der Personen erkennen	X		X	
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe	X		X	
Basismaßnahmen der Herz-Lungen-Wiederbelebung	X		X	
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten	X		X	
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)	X		X	

Bemerkungen:

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...	X		X	
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik	X			X
Handtücher bereitstellen	X			X
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal	X		X	
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal	X		X	
Haare waschen, kämmen, föhnen	X		X	
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut	X		X	
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)	X		X	
Gesicht rasieren	X		X	
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information	X		X	
Intimsphäre wahren	X		X	
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X		X	
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person	X		X	
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X			X
Eigentum auflisten, kontrollieren	X		X	
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X			X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X			X
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben	X			X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit	X			X
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen	X			X
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)	X		X	
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)	X		X	
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)	X		X	
Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen	X		X	
Begleitung auf die Toilette bei gehfähigen Personen	X		X	
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X			X
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen	X		X	
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen	X		X	
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)	X		X	
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X		X	
Kostformen/Diäten einordnen können	X		X	
Speiseplan an Personen weiterleiten	X		X	
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC	X		X	
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X		X	
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X		X	
Decken der Tische	X			X
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)	X		X	
Anreichen der Speisen und Getränke	X		X	
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,	X			X
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)		X		X
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen	X	X		X
Abdecken/Abservieren	X			X
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge	X		X	
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden	X		X	
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X			X
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X			X
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X			X

Delphi 2 – Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X		X	
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal	X		Y	
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X			X
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X			X
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X			X

Bemerkungen:

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen	X		X	
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen		X		X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X		X	
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung	X		X	
Bett- Wäschewechsel bei gefährigten Patienten	X			X
Abziehen / Beziehen des Bettes,	X			X
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung	X		X	
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X		X	
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X			X
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X			X
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

* kommt auf Fachbereich an!

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können		X		X
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen	X		X	
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können	X		X	
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen		X		X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen		X		X
Vorlieben der Person erfassen		X		X
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X		X	
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X		X	
Zeitungen verteilen	X			X
Kommunikation mit den Personen	X			X
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen	X			X
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X			X

Bemerkungen

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X		X	
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können	X		X	
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können	X		X	
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X		✓	
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren		X		X
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich	X		X	

Bemerkungen:

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht....)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden	X		X	
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X		X	
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln	X		X	

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten	X		X	
Warteraum für Angehörige gestalten	X		X	
Infomationsbroschüre kennen	X			X
Gemeinschaftsraum gestalten	X			X

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen	X			X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen		X		X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen		X		X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X		X	
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen	X		X	
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)	X		X	
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X		X	
Beratungsangebote kennen		X		X

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können		X		X
Wohlbefinden vermitteln können	X		X	
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten	X		X	
Sicherheit vermitteln können	X		X	

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)	X		X	
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können	X		X	

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können	X		X	
Gefährdende Erfahrungen erkennen können	X		X	

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können	X		X	
Ausgleich /Ablenkung schaffen können	X		X	

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen		X		X
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen		X		X

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können	X			X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit	X			X
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können	X			X

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

- Servicepersonal wird gebraucht
- klare Struktur Handlung
- Profession soll spezifiziert bleiben
- der Pflege zuzuordnen
- Tätigkeitsprofil, Stellenbeschreibung
- Delegation der Aufgaben
- = 2 schichtig arbeiten lassen
 - ↳ Essenszeiten abdecken
 - 8 - 18:00
 - ↳ Arbeitsablauforganisation, um Spitzenzeiten abdecken
- kommt auf die Persönlichkeit an, ob zu einer Pflegeausbildung motiviert!
- > Zufriedenheit macht es aus
- + Person mit mehr Lebenserfahrung

Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

- 1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
- 2. Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
- 3. Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
- 4. Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews:

Experte = (D) 2

Datum: 1.8.15

Uhrzeit: von 17⁰⁰ bis 17⁰⁰

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)		X		X
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen		X		X
* Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können * Telefonkarte besorgen	X		X	
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.		X		X
* Orientierung in Raum, Zeit geben * erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X		X	

Bemerkungen:

* sprachliche Kompetenzen, ausländisches Personal
 * je nach AAO in Pflegeprozessen integriert

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	X		X	
* Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)	X	X		X
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können		X		X
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal		X		X
Schuhe anziehen, schnüren		X		X
Bewegungsabläufe der Personen erkennen		X		X
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen		X		X

Bemerkungen:

* sollte eher professionell interpretiert werden

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe	X		X	
Basismaßnahmen der Herz-Lungen- Wiederbelebung	X		X	
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten		X		X
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)		X		X

Bemerkungen:

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...		X		X
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik		X		X
Handtücher bereitstellen	X			X
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal		X		X
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal		X		X
Haare waschen, kämmen, fönen		X		X
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut		X		X
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)		X		X
Gesicht rasieren		X		X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information		X		X
Intimsphäre wahren	X		X	
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X		X	
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen:

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person		X		X
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X			X
Eigentum auflisten, kontrollieren		X		X
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X			X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X			X
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben	X			X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit		X		X
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen		X		X
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen:

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)		X		X
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)		X		X
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)		X		X
Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen		X		X
Begleitung auf die Toilette bei gehfähigen Personen		X		X
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X		X	X
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen		X		X
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen	X			X
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)	X			X
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen		X		X
Kostformen/Diäten einordnen können		X		X
Speiseplan an Personen weiterleiten	X			X
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC <i>in Rückspiegel</i>	X		X	
Servieren der Speisen (Tablettsystem)		X		X
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X		X	
Decken der Tische	X			X
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)		X		X
Anreichen der Speisen und Getränke		X		X
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,	X		X	
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)		X		X
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen		X		X
Abdecken/Abservieren		X		X
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge		X		X
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden		X		X
Transport des Essenswagens, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X			X
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X		X	
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher		X		X

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X		X	
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal		X		X
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X		X	
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X		X	
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X		X	

Bemerkungen:

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen		X		X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen		X		X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X		X	
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung		X		X
Bett- Wäschewechsel bei gefährigten Patienten		X		X
Abziehen / Beziehen des Bettes,	X		X	
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung	X		X	
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X		X	
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X		X	
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X		X	
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können		X		X
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen		X		X
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können		X		X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen		X		X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen	X		X	
Vorlieben der Person erfassen		X		X
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X		X	
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X		X	
Zeitungen verteilen	X		X	
Kommunikation mit den Personen	X		X	
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen	X			X
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X		X	

Bemerkungen

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X		X	
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können	X		X	
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können	X		X	
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X		X	
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren		X		X
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich	X		X	

Bemerkungen:

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht....)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden	X		X	
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X		X	
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln	X		X	

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten		X		X
Wartezimmer für Angehörige gestalten	X		X	
Informationsbroschüre kennen		X		X
Gemeinschaftsraum gestalten	X		X	

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen		X		X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen		X		X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen		X		X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X		X	
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen	X		X	
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)		X		X
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X		X	
Beratungsangebote kennen		X		X

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können	X		X	
Wohlbefinden vermitteln können	X		X	
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten	X		X	
Sicherheit vermitteln können	X		X	

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)	X		X	
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können	X		X	

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können	X		X	
Gefährdende Erfahrungen erkennen können	X		X	

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können		X		X
Ausgleich /Ablenkung schaffen können		X		X

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen		X		X
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen		X		X

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können	X		X	
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit	X		X	
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können	X		X	

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

es war umfangreich
finde es interessant und es war
die „technische“ Seite zu sein
sondern auch den Hintergrund
und die Wirkung auf eine Person.



Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

1. **Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
2. **Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
3. **Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
4. **Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews: Experte: 1D3

Datum: 15.05.2013 Uhrzeit: von 14⁴⁵ bis 16⁰⁵

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X		X	
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen		X	X	
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X		X	
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X		X	
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X		X	

Bemerkungen:

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	 	X		X
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)	X		X	
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können		X		X
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal		X		X
Schuhe anziehen, schnüren	X			X
Bewegungsabläufe der Personen erkennen		X		X
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen		X		X

Bemerkungen:

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe		X		X
Basismaßnahmen der Herz-Lungen-Wiederbelebung		X		X
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten	X		X	
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)	X		X	

Bemerkungen:

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...		X		X
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik	X			X
Handtücher bereitstellen	X			X
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal		X		X
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal		X		X
Haare waschen, kämmen, fönen		X		X
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut		X		X
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)		X		X
Gesicht rasieren		X		X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information		X		X
Intimsphäre wahren	X		X	
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X		X	
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen:

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person	X		X	
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X		X	
Eigentum auflisten, kontrollieren	X		X	
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X		X	
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X		X	
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben	X		X	
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit	X		X	
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)		X		X
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)		X		X
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)		X		X
Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen		X		X
Begleitung auf die Toilette bei gehfähigen Personen	X		X	
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X		X	
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische <u>Aufbereitung</u> bzw. Entsorgung von Ausscheidungen		X		X
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen	X		X	
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)	X		X	
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X		X	
Kostformen/Diäten einordnen können		X		X
Speiseplan an Personen weiterleiten	X		X	
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC	X		X	
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X		X	
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X		X	
Decken der Tische	X		X	
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)	X		X	
Anreichen der Speisen und Getränke	X		X	
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,	X		X	
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)	X		X	
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen	X		X	
Abdecken/Abservieren	X		X	
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge	X		X	
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden	X		X	
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X		X	
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X		X	
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X		X	

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X		X	
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal		X		X
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X		X	
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X		X	
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X		X	

Bemerkungen:

bestimmen eine spezielle Schulung
 -> Fachkompetenz
 -> Arbeitsplatzplatzkompetenz?

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen		X		X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen		X		X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X		X	
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung	X		X	
Bett- Wäschewechsel bei gefährigten Patienten	X		X	
Abziehen / Beziehen des Bettes,	X		X	
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung	X		X	
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X		X	
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X		X	
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X		X	
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

*Licht
Vorhänge
Glocke, Rufanlage (v. Kommunikation)*

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können		X		X
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen		X		X
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können		X		X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen	X		X	
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen	X		X	
Vorlieben der Person erfassen	X		X	
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X		X	
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X		X	
Zeitungen verteilen	X		X	
Kommunikation mit den Personen	X		X	
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen	X		X	
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X		X	

Bemerkungen

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X		X	
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können	X		X	
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können	X		X	
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X		X	
X Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren	X		X	
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich	X		X	

Bemerkungen:

X gemäß der AGG

AGG kennen und anwenden, respektieren

Voraussetzung ist der Dialog zwischen den Berufsgruppen!

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht...)	X		X	
* Sturzrisiken kennen und vermeiden		X		X
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X		X	
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln	X		X	

Bemerkungen:

* immer Welt der Expertenstandards nichts!
außer es ist delegationsfähig

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten	X		X	
Wartezimmer für Angehörige gestalten	X		X	
Informationsbroschüre kennen	X		✓	
Gemeinschaftsraum gestalten	X		X	

Bemerkungen:

Voraussetzung ist Dialog und Rückmeldung geben
 Kreativität walden lassen!
 lifestandige Bereiche → „aus Dialog“
 → Sauberkeit, Ordnung, Ambiente

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen	X			X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen		X		X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen		X		X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X		X	
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
Beratungsangebote kennen	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können	X			X
Wohlbefinden vermitteln können	X			X
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten		X		X
Sicherheit vermitteln können	X		X	

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)	X		X	
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können		X		X
Gefährdende Erfahrungen erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können		X		X
Ausgleich /Ablenkung schaffen können		X		X

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen		X		X
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen		X		X

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können		X		X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit		X		X
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können	X			X

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

- o Servicekräfte abgedeckt → fanden keine Akzeptanz im Pflegeteam auf Station
- o Pflegeniveau hat größere Akzeptanz da „Pflege“ → macht aber das gleiche
- o spezielles Schulungskonzept
- o klare Kompetenzzuweisungen und Delegation
- o Pflegenagementmodell erforderlich
- Primary Nursing -
- o Hotel + Gastqualifikation → richtet an an der Wertung
- o bekommen Trinkgeld
- o Nischen, Entwicklungsphasen für die Pflegekräfte weg (Ankerrolle)
- o Gesamtprozess an der Pflegekraft
- o Pflege hat derzeit Probleme zu delegieren

Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

- 1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
- 2. Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
- 3. Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
- 4. Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews:

Experte 71 4

Datum:

22.5. 2013

Uhrzeit: von

16⁰⁰

bis

17⁰⁰

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X		X	
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X		X	
* Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X		X	
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X		X	
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X		X	

Bemerkungen:

* Pat hat andere Bedarfe als der Hotelgast
Servicepersonal benötigt zusätzliche Schulungen

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	X		X	
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)	X		X	
* Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können	X		X	
* Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal	X		X	
Schuhe anziehen, schnüren	X		X	
Bewegungsabläufe der Personen erkennen		X		X
* Bewegungseinschränkungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

* Abgrenzung gehfähige Pat. (An)

* 1) bei lauffähigen Einschränkungen ja
 & akute Einschränkung

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe		X		X
Basismaßnahmen der Herz-Lungen-Wiederbelebung		X		X
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten	X			X
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)		X		X

Bemerkungen:

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
* Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...	X		X	
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik	X			X
Handtücher bereitstellen	X			X
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal		X		X
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal		X		X
Haare waschen, kämmen, fönen		X		X
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut		X		X
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)		X		X
Gesicht rasieren		X		X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information		X		X
Intimsphäre wahren	X			X
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X			X
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen:

+ A1

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
* Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person	X		X	
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X			X
Eigentum auflisten, kontrollieren	X			X
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X			X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X			X
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben	X			X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit	X		X	
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen		X		X
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

* Bademantel ; Oberbekleidung

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)		X		X
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)		X		X
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)		X		X
Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen	X		X	
Begleitung auf die Toilette bei gehfähigen Personen		X		X
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X			X
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen		X		X
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen	X		X	
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)	X		X	
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X		X	
Kostformen/Diäten einordnen können	X		X	
Speiseplan an Personen weiterleiten	X		X	
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC	X		X	
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X		X	
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X		X	
Decken der Tische	X			X
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)	X			X
Anreichen der Speisen und Getränke	X		X	
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,	X			X
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)	X	X	X	
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen	X		X	
Abdecken/Abservieren	X			X
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge	X		X	
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden	X		X	
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X			X
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)		X		X
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X		X	

Delphi 2 – Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X		X	
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal		X		X
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X		X	
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X		X	
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X			X

Bemerkungen:

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen		X		X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen		X		X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X		X	
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung <i>keine Anwendung</i>	X		X	
Bett- Wäschewechsel bei gefährigten Patienten	X		X	
X Abziehen / Beziehen des Bettes,	X	X		X
X Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung		X		X
X Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme		X		X
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X		X	
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X		X	
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

* Bettenzentrale

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können		X		X
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen		X		X
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können		X		X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen		X		X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen		X		X
Vorlieben der Person erfassen		X		X
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X		X	
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X		X	
Zeitungen verteilen	X			X
Kommunikation mit den Personen	X		X	
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen	X			X
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X			X

Bemerkungen

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X		X	X
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können	X		X	
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können		X		X
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X		X	
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren	X		X	
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich	X		X	

Bemerkungen:

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden		X		X
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht....)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden	X		X	
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X		X	
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln	X		X	

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten	X		X	
Warteraum für Angehörige gestalten	X		X	
Infomationsbroschüre kennen	X		X	
Gemeinschaftsraum gestalten	X		X	

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen		X		X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen		X		X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen		X		X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X		X	
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen		X		X

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen	X		X	
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)	X		X	
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X		X	
Beratungsangebote kennen	X		X	

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können	X		X	
Wohlbefinden vermitteln können	X		X	
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten		X		X
Sicherheit vermitteln können	X		X	

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)	X		X	
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können		X		X
Gefährdende Erfahrungen erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können		X		X
Ausgleich /Ablenkung schaffen können	X		X	

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen		X		X
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen		X		X

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können		X		X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit		X		X
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können		X		X

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

o Abweichung der Antwort wissen!
+ keine Veröffentlichung

o sehr hoffe es wird für die
Pflege viel „schöner“ passieren
in den nächsten Jahren
i. s. Professionalisierung!

vs. Deutschland – England
anderes Verständnis
von Professionalität!



Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

1. **Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
2. **Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
3. **Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
4. **Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews:

Experte 10 5

Datum: 14.5. 2013

Uhrzeit: von 15⁰⁰ bis 16³⁰

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X			X
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X			X
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X			X
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X		X	
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X		X	

Bemerkungen:

95% des Personals kommt aus dem Hotel + Gastrobereich
 → Personal zwischen 40 + 50 Jahre
 → tiefen Sinn in der Arbeit finden
 → zur Genesung beitragen als feedback

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	X		X	
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)	X		X	
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können		X		X
* Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal <i>mit Rolli ja</i>	X		X	
Schuhe anziehen, schnüren	X			X
Bewegungsabläufe der Personen erkennen	X		X	
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

* je nach Situation & persönliche Unterstützung

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe	X		X	
Basismaßnahmen der Herz-Lungen- Wiederbelebung	X		X	
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten	X		X	
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)	X		X	

Bemerkungen:

Reanimationskühlungen im Haus

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...		X		X
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik	X		X	
Handtücher bereitstellen	X		X	
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal		X		X
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal		X		X
Haare waschen, kämmen, fönen		X		X
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut		X		X
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)		X		X
Gesicht rasieren		X		X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information		X		X
Intimsphäre wahren	X			X
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X			X
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden	X		X	

eigene Hygiene

Bemerkungen:

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person <i>Oberschleidy</i>	X			X
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X		X	
Eigentum auflisten, kontrollieren	X		X	
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen		X		X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X		X	
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben	X			X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit	X			X
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen		X		X
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)		X		X
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)		X		X
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)		X		X
Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen		X		X
Begleitung auf die Toilette bei gehfähigen Personen		X		X
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X			X
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen		X		X
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen		X		X
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)		X		X
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X			X
Kostformen/Diäten einordnen können	X		X	
Speiseplan an Personen weiterleiten		X		X
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC	X		X	
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X		X	
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X		X	
Decken der Tische	X		X	
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)	X		X	
Anreichen der Speisen und Getränke	X			X
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,		X		X
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)		X		X
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen	X		X	
Abdecken/Abservieren	X		X	
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge	X		X	
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden	X		X	
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X		X	
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X		X	
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X		X	

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X		X	
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal			X	X
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X		X	
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X		X	
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X		X	

Bemerkungen:

- o Kühl- Aufbereitung
- o teilweise wird jedoch für internationale Patienten (arabische Personen)
- o vermeiden von Trinkhalbrum;
- o Säfte Einfrieren als Wechsel

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen	X			X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen	X			X
Schlafstörungen kennen		X		X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X		X	
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung		X		X
Bett- Wäschewechsel bei gefährigten Patienten		X		X
Abziehen / Beziehen des Bettes,		X		X
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung		X		X
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X		X	
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X		X	
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X		X	
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

Nachtliche bereitstellen, bestücken mit „Anwehmlinchen“

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können	X			X
Haltung, Einstellung der Person kennen	X			X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen	X		X	
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können	X		X	
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen	X			X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen	X			X
Vorlieben der Person erfassen	X		X	
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X		X	
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X		X	
Zeitungen verteilen	X		X	
Kommunikation mit den Personen	X		X	
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen	X			X
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X		X	

Bemerkungen

nach Wünschen / Belegungsliste

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X		X	
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können	X		X	
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können	X		X	
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X		X	
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren	X		X	
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich	X		X	

Bemerkungen:

Desexualisationstraining

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht....)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden		X		X
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X			X
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln		X		X

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten	X		X	
Wartezimmer für Angehörige gestalten	X		X	
Informationsbroschüre kennen	X		X	
Gemeinschaftsraum gestalten	X		X	

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen	X			X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen	X			X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen	X			X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X		X	
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen	X			X
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)	X			X
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X			X
Beratungsangebote kennen	X		X	

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können	X		X	
Wohlbefinden vermitteln können	X		X	
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten	X		X	
Sicherheit vermitteln können	X		X	

Bemerkungen *sind auf gleicher Ebene (Wissensstand) d. Pflege & Medizin*

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)	X		X	
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können	X			X

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können	X			X
Gefährdende Erfahrungen erkennen können	X			X

Bemerkungen:

auf e Pflege und nicht arbeitslicher Ebene

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können	X			X
Ausgleich /Ablenkung schaffen können	X			X

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen	X		X	X
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen	X			X

Bemerkungen:

Rollenidentifikation, durch Feedback des Patienten, leider nicht aus Pflege- und Ärzteschaft

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können	X			X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit	X			X
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können	X			X

Bemerkungen:

*Erlebnisse rücken das Leben zurecht
 ↳ Schicksal, relativiert sich*

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

- o Service ist ein 2 Schichtsystem tätig
- o WE + Feiertage 7-15^h i. d. Spätschicht
- o Angehörige fordern Service ein
- o 14 i. d. Jahr Rotation + 1 Monat zum Perspektivenwechsel
- o aufstauende Einstellung (Totvorfirma)
17 €0 Std 2200 brutto
- o Trinkgeld (leben nicht schlecht)
- o kein eigenes Arbeitsplatz (feed
sondern eher neue Tätigkeitsbereiche!

Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

1. **Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
2. **Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
3. **Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
4. **Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews:

Experte: JDB

Datum: 8.7.2015

Uhrzeit: von 14⁰⁰ bis 15⁰⁰

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X		X	
* Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X			X
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X		X	
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X		X	
* Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X		X	

Bemerkungen:


* in speziellen Fachgebieten z.B. Neurologie
Psychiatrie
* Tagesstruktur eher Pflege

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	X		X	
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)	X		X	
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können		X		X
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal <i>gesteigert</i>		X		X
Schuhe anziehen, schnüren		X		X
Bewegungsabläufe der Personen erkennen		X		X
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen		X		X

Bemerkungen:

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe	X		X	
Basismaßnahmen der Herz-Lungen- Wiederbelebung		X	X	
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten	X			X
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)	X		X	

Bemerkungen:

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...		X		X
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik	X			X
Handtücher bereitstellen	X			X
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal		X		X
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal		X		X
Haare waschen, kämmen, fönen		X		X
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut		X		X
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)		X		X
Gesicht rasieren		X		X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information	X		X	
Intimsphäre wahren	X		X	
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X		X	
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen:

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person	X		X	
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X			X
Eigentum auflisten, kontrollieren	X			X
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X			X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X			X
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben	X			X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit	X			X
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen	X			X
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)	X			X
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)	X		X	
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)		X		X
Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen	X		X	
Begleitung auf die Toilette bei gefährigten Personen		X		X
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X		X	
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen	X		X	
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen	X		X	
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)	X		X	
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X		X	
Kostformen/Diäten einordnen können	X		X	
Speiseplan an Personen weiterleiten	X		X	
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC	X		X	
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X		X	
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X		X	
Decken der Tische	X		X	
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)	X		X	
Anreichen der Speisen und Getränke	X		X	
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,	X		X	
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)	X		X	
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen		X		X
Abdecken/Abservieren	X		X	
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge		X		X
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden		X		X
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X		X	
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X		X	
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X		X	

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X		X	
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal	X		X	
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X		X	
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X		X	
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X		X	

Bemerkungen:

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen		X		X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen		X		X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X		X	
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung	X		X	
Bett- Wäschewechsel bei gefährigten Patienten	X		X	
Abziehen / Beziehen des Bettes,	X		X	
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung	X		X	
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X		X	
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X		X	
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X		X	
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

X auch in Maßnahmen

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können		X		X
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen		X		X
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können		X		X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen		X		X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen	X		X	
Vorlieben der Person erfassen		X		X
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X		X	
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X		X	
Zeitungen verteilen	X		X	
Kommunikation mit den Personen	X		X	
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen	X			X
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X			X

Bemerkungen

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X		X	
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können	X		X	
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können		X		X
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X		X	
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren		X		X
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich		X		X

Bemerkungen:

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht....)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden	X		X	
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X		X	
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln	X		X	

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten	X		X	
Wartezimmer für Angehörige gestalten	X		X	
Informationsbroschüre kennen	X		X	
Gemeinschaftsraum gestalten	X		X	

Bemerkungen:

Delegation

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen		X		X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen		X		X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen		X		X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X		X	
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen	X		X	
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)	X		X	
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X		X	
Beratungsangebote kennen		X		X

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können	X		X	
Wohlbefinden vermitteln können	X		X	
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten	X		X	
Sicherheit vermitteln können	X		X	

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)	X		X	
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können	X		X	

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können	✓		✗	
Gefährdende Erfahrungen erkennen können	✗		✗	

Bemerkungen: *Finanz (Geschik)*

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können	✗		✗	
Ausgleich /Ablenkung schaffen können	✗		✗	

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen		X		Y
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen		X		X

Bemerkungen:

** im Einzelfall bei Extravertierten freunden*

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können		X		X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit	X		X	
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können	X		X	

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

Schulung:

- Hygiene
- Datenschutz
- Ernährung
- Unterstützung des Gesundheitsamts
- Technik + Organis. IT
- Zeit
- Tagesablauf
- Notfall
- was macht Pflege?
- im Nachgang sterben....
- Kommunikation, Gesprächsführung
- Gerontopsychiatrische Phänomene
 - ↳ Abgrenzung
 - ↳ untypisches, unantizipierendes Verhalten
- + JPF -Maßnahmen

Aufgaben → Grundordnung aufrecht erhalten

Struktur → eigene Organisationseinheit

- ↳ bei der Pflege im Gesamtprozess
 - ↳ Teamintegration
 - ↳ Patientengruppe bekannt
 - ↳ Bedürfnisse abdecken
- ↳ Unterstützung zu Spitzenzeiten. ✓

Wird im Haus nicht Tarifvertrag über ...

Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

1. **Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
2. **Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
3. **Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
4. **Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews:

Experte: 72 7

Datum: 4. 7. 2013

Uhrzeit: von

10⁰⁰

bis

11³⁰

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X			X
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X		X	
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X		X	
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X		X	
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X		X	

Bemerkungen:

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	X		X	
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)	X		X	
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können	X			X
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal	X		X	
Schuhe anziehen, schnüren	X			X
Bewegungsabläufe der Personen erkennen	X		X	
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X	Nein	X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe	X		X	
Basismaßnahmen der Herz-Lungen- Wiederbelebung	X		X	
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten	X		X	
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)	X		X	

Bemerkungen:

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...	X		X	
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik	X		X	
Handtücher bereitstellen	X		X	
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal	X		X	
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal	X		X	
Haare waschen, kämmen, fönen	X		X	
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut	X		X	
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)	X		X	
Gesicht rasieren	X		X	
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information	X		X	
Intimsphäre wahren	X		X	
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X		X	
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person	X		X	
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X			X
Eigentum auflisten, kontrollieren	X			X
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X			X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X			X
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben	X			X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit	X			X
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen	X			X
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)	X		X	
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)	X		X	
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)	X		X	
Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen	X		X	
Begleitung auf die Toilette bei gehfähigen Personen	X			X
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X		X	
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen	X		X	
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen	X		X	
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)	X			X
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X			X
Kostformen/Diäten einordnen können	X		X	
Speiseplan an Personen weiterleiten	X			X
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC	X		X	X
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X			X
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X			X
Decken der Tische	X			X
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)	X			X
Anreichen der Speisen und Getränke	X			X
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,	X			X
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)	X		X	
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen	X		X	
Abdecken/Abservieren	X			X
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge	X		X	
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden	X		X	
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X			X
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X			X
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X			X

Delphi 2 – Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X			X
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal	X		X	
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X			X
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X			X
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X			X

Bemerkungen:

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen	X			X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen	X		X	
Schlafstörungen kennen	X		X	
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X			X
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung	X			X
Bett- Wäschewechsel bei gefährigten Patienten	X			X
Abziehen / Beziehen des Bettes,	X			X
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung	X		X	
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X			X
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X			X
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X			X
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können	X		X	
Haltung, Einstellung der Person kennen	X			X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen	X			X
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können	X			X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen	X			X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen	X			X
Vorlieben der Person erfassen	X			X
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X			X
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X			X
Zeitungen verteilen	X			X
Kommunikation mit den Personen	X			X
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen	X			X
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X			X

Bemerkungen

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X		X	
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können	X		X	
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können	X		X	
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X			X
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren	X			X
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich	X		X	

Bemerkungen:

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht....)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden	X		X	
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X			X
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln	X		X	

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten	X			X
Warteraum für Angehörige gestalten	X			X
Infomationsbroschüre kennen	X			X
Gemeinschaftsraum gestalten	X			X

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen	X			X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen	X			X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen	X			X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X		X	
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen	X			X
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)	X		X	
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X		X	
Beratungsangebote kennen	X		X	

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können	X			X
Wohlbefinden vermitteln können	X			X
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten	X			X
Sicherheit vermitteln können	X			X

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)	X		X	
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können	X		X	

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können	X		X	
Gefährdende Erfahrungen erkennen können	X		X	

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können	X			X
Ausgleich /Ablenkung schaffen können	X			X

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen	X		X	
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen	X		X	

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können	X		X	
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit	X		X	
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können	X		X	

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

- Kommt auf die Person an (Servicekraft)
- Service → Körperpflege einbinden
- Selbständige Tätigkeiten
4 Aufgabenprofil
- Teamintegration
o Mitarbeiter
- Pool an Servicekräfte → Tätigkeiten sollen bei Service bleiben
- 3 Stufen-System
- Kernarbeitszeiten definieren
- Fort- und Weiterbildung entwickeln
- adäquate Bezahlung
- Sprungbrett für Pflegeberuf

F: Bezeichnung offiziell: → Hilfskraft auf Station

IBSG intern →

↓
Barmerische Brüder Servicegesellschaft

Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

1. **Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
2. **Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
3. **Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
4. **Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews: Experte: 10 P

Datum: 3.5. 2013 Uhrzeit: von 9¹⁵ bis 10¹⁰

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X			X
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X		X	
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X			X
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X		X	
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X		X	

Bemerkungen:

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	X		X	
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)	X			X
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können	X		X	
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal	X		X	
Schuhe anziehen, schnüren	X			X
Bewegungsabläufe der Personen erkennen	X		X	X
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X			X
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe		X		X
Basismaßnahmen der Herz-Lungen- Wiederbelebung		X		X
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten	X			X
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)	X		X	

Bemerkungen:

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...	X		X	
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik	X			X
Handtücher bereitstellen	X			X
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal	X		X	
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal	X		X	
Haare waschen, kämmen, fönen	X		X	
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut	X		X	
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)	X		X	
Gesicht rasieren	X			X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information	X		X	
Intimsphäre wahren	X		X	
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X		X	
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person	X		X	
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X			X
Eigentum auflisten, kontrollieren	X		X	
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X			X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X			X
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben	X			X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit	X			X
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen	X			X
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)	X		X	
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)	X			X
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)	X		X	
Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen	X		X	
Begleitung auf die Toilette bei gehfähigen Personen	X		X	
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X			X
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen	X		X	
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen	X			X
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)	X			X
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X		X	
Kostformen/Diäten einordnen können		X		X
Speiseplan an Personen weiterleiten	X			X
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC	X		X	
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X		X	
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X		X	
Decken der Tische	X			X
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)	X		X	
Anreichen der Speisen und Getränke	X			X
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,	X		X	
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)	X		X	
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen	X		X	
Abdecken/Abservieren	X			X
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge	X		X	
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden	X		X	
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X			X
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X			X
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X			X

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X			X
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal	X		X	
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X			X
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X			X
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X			X

Bemerkungen:

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen		X		X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen		X		X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X			X
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung	X		X	
Bett- Wäschewechsel bei gefährigten Patienten	X			X
Abziehen / Beziehen des Bettes,	X		X	
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung	X			X
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X			X
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X		X	
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X		X	
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können		X		X
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen	X			X
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können		X		X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen		X		X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen		X		X
Vorlieben der Person erfassen	X			X
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X			X
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X			X
Zeitungen verteilen	X			X
Kommunikation mit den Personen	X			X
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen	X			X
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X			X

Bemerkungen

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X		X	
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können	X		X	
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können	X		X	
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X			X
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren		X		X
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich		X		X

Bemerkungen:

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht....)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden	X		X	
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X		X	
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X			X
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln	X			X

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten	X			X
Wartezimmer für Angehörige gestalten	X			X
Informationsbroschüre kennen	X		X	
Gemeinschaftsraum gestalten	X			X

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen		X		X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen		X		X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen		X		X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X			X
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen		X		X
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)		X		X
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X			X
Beratungsangebote kennen		X		X

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können		X		X
Wohlbefinden vermitteln können	X			X
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten		X		X
Sicherheit vermitteln können	X			X

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)	X			X
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können		X		X
Gefährdende Erfahrungen erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können		X		X
Ausgleich /Ablenkung schaffen können		X		X

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen		X		X
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen		X		X

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können		X		X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit		X		X
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können		X		X

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

- o Zusammenarbeit mit Pflegenden
- o Dienstleistung für Pflegende
- o im Zentrum steht die Grundlegung des Patienten Service nicht im Vordergrund, sondern unterstützend sein
- o Pflegeischer – ärztlicher Bereich steht im Vordergrund
- o Ich halte mich davon, von einem ausgebildeten Keller das Essen serviert zu bekommen
- o Wir beschäftigen Personal v. Verkauf etc. Wiederbeschäftigt, angelegte Kräfte
- o ausgebaute Hotel + Gastronomie FA werden nicht glücklich werden
- o außer Bsp. Residence
- o man muss schauen, passt das zur Person



Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

1. **Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
2. **Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
3. **Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
4. **Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews:

Experte: JD 9

Datum: 26.6.13

Uhrzeit: von

15:15

bis

16:00

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X		X	
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X		X	
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X		X	
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X		X	
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X		X	

Bemerkungen:

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	X		X	
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)		X		X
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können		X		X
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal		X		X
Schuhe anziehen, schnüren		X		X
Bewegungsabläufe der Personen erkennen		X		X
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen		X		X

Bemerkungen:

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe	X		X	
Basismaßnahmen der Herz-Lungen-Wiederbelebung	X		X	
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten		X		X
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)		X		X

Bemerkungen:

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...		X		X
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik	X		X	
Handtücher bereitstellen	X		X	
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal		X		X
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal		X		X
Haare waschen, kämmen, fönen		X		X
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut		X		X
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)		X		X
Gesicht rasieren		X		X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information		X		X
Intimsphäre wahren	X		X	
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X		X	
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen:

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person		X		X
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X			X
Eigentum auflisten, kontrollieren	X		X	
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X		X	
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X		X	
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben	X		X	
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit		X		X
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen		X		X
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)		X		X
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)		X		X
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)		X		X
Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen	X		X	
Begleitung auf die Toilette bei gehfähigen Personen		X		X
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X		X	
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen		X		X
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen	X		X	
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)	X		X	
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X		X	
Kostformen/Diäten einordnen können	X		X	
Speiseplan an Personen weiterleiten	X		X	
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC	X		X	
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X		X	
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X		X	
Decken der Tische	X		X	
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)	X		X	
Anreichen der Speisen und Getränke	X		X	
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,	X		X	
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)		X		X
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen		X		X
Abdecken/Abservieren	X		X	
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge	X		X	
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden	X		X	
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X		X	
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X		X	
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X		X	

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X		X	
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal			X	X
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X		X	
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs			X	
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X		X	

Bemerkungen:

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen		X		X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen		X		X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X		X	
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung		X		X
Bett- Wäschewechsel bei gefährigten Patienten	X		X	
Abziehen / Beziehen des Bettes,	X		X	
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung	X		X	
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X		X	
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X		X	
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X		X	
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können	X		X	
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen	X		X	
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können		X		X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen		X		X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen	X		X	
Vorlieben der Person erfassen		X		X
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X		X	
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X		X	
Zeitungen verteilen	X		X	
Kommunikation mit den Personen	X		X	
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen		X		X
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X		X	

Bemerkungen

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X		X	
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können	X		X	
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können		X		Y
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X		X	
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren		X		X
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich		X		X

Bemerkungen:

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht....)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden	X		X	
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln		X		X
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln		X		X

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten	X		X	
Warteraum für Angehörige gestalten	X		X	
Infomationsbroschüre kennen	X		X	
Gemeinschaftsraum gestalten	X		X	

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen	X		X	
Berufliche Aktivitäten der Person kennen	X		X	
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen		X		X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X		X	
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen	X		X	
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)		X		X
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X		X	
Beratungsangebote kennen	X	X		X

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können		X		X
Wohlbefinden vermitteln können	X		X	
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten	X		X	
Sicherheit vermitteln können		X		X

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)	X		X	
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können	X		X	

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können		X		X
Gefährdende Erfahrungen erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können		X		X
Ausgleich /Ablenkung schaffen können		X		X

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen	X		X	
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen		X		X

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können		X		X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit	X		X	
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können	X		X	

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

- haben VHT- Auszubildung
 - es gibt durchaus Schnittstellen
 - Kompetenzen müssen gelebt sein
 - integriertes bzw. integriertes Denken notwendig
 - Teamintegration muß Stress werden
↳ Pflege - Service
 - Schulungsbedarf
 - Tarifliche Einordnung erforderlich
 - sog. "Patienten Service" ✓
- ✓

Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

- 1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
- 2. Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
- 3. Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
- 4. Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews:

Experte: JD 10

Datum: 26.6.17

Uhrzeit: von

bis

14²⁵

15²⁰

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X		X	
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X			X
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen		X		X
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.		X		X
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)		X		X

Bemerkungen:

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten		X		X
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)		X		X
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können		X		X
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal		X		X
Schuhe anziehen, schnüren		X		X
Bewegungsabläufe der Personen erkennen		X		X
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen		X		X

Bemerkungen:

* Ausnahme bei Post die den Wunsch äußern z.B. sitzen oder Bett hochstellen

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe		X		X
Basismaßnahmen der Herz-Lungen- Wiederbelebung		X		X
* Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten		X		X
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)		X		X

Bemerkungen:

bei einfachen Maßnahmen z.B. Furcht öffnen

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...		X		X
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik		X		X
Handtücher bereitstellen		X		X
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal		X		X
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal		X		X
Haare waschen, kämmen, fönen		X		X
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut		X		X
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)		X		X
Gesicht rasieren		X		X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information		X		X
Intimsphäre wahren	X			X
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X			X
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen:

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person		X		X
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,		X		X
Eigentum auflisten, kontrollieren		X		X
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen		X		X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben		X		X
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben		X		X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit		X		X
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen		X		X
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen:

✗ eher der Inwirts Hauswirtschaft

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)		X		✓
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)		X		X
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)		X		X
Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen		X		X
Begleitung auf die Toilette bei gehfähigen Personen		X		X
Das eigene Ekelempfinden überwinden können		X		X
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen		X		X
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen		X		X
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)		X		X
Schamgefühl der betroffenen Personen achten		X		X
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden		X		X
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X		X	
Kostformen/Diäten einordnen können	X		X	
Speiseplan an Personen weiterleiten	X			X
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC		X		X
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X		X	
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X		X	
Decken der Tische	X		X	
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)		X		X
Anreichen der Speisen und Getränke	X		X	
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffetverpflegung,	X		X	
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)		X		X
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen		X		X
Abdecken/Abservieren	X		X	
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge		X		X
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden		X		X
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X		X	
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)		X		X
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X		X	

Delphi 2 – Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X		X	
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal		X		X
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X		X	
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X		X	
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X		X	

Bemerkungen:

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen		X		X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen		X		X
Funktion des Bettes kennen		X		X
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern		X		X
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung		X		X
Bett- Wäschewechsel bei gefährigten Patienten		X		X
Abziehen / Beziehen des Bettes,		X		X
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung		X		X
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme		X		X
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen		X		X
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken		X		X
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden		X		X

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können		X		X
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen		X		X
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können		X		X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen		X		X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen		X		X
Vorlieben der Person erfassen		X		X
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren		X		X
Chipkarte für TV etc. bereitstellen				X
Zeitungen verteilen		X		X
Kommunikation mit den Personen		X		X
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen		X		X
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen		X		X

Bemerkungen

X Hauswirtschaft

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X		X	
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können	X		X	
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sichern und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können		X		X
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten		X		X
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren		X		X
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich		X		X

Bemerkungen:

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht....)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden		X		X
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X	X		X
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln		X		X

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten		X		X
Wartezimmer für Angehörige gestalten		X		X
Informationsbroschüre kennen	X		X	
Gemeinschaftsraum gestalten		X		X

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen		X		X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen		X		X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen		X		X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X		X	
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen		X		X
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)		X		X
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können		X		X
Beratungsangebote kennen		X		U

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können		X		X
Wohlbefinden vermitteln können		X		X
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten		X		X
Sicherheit vermitteln können		X		X

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)		X		X
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können		X		X
Gefährdende Erfahrungen erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können		X		X
Ausgleich /Ablenkung schaffen können		X		X

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen		X		X
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen		X		X

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können		X		X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit		X		X
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können		X		X

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

Tätigkeitsbeschreibung ?
für Servicekräfte

Relevanz anderer Arbeitskonzepte als
im Akut

- Arbeit im Restaurant
- Arbeit auf Station bzgl. der Erneuerungsfähigkeit
- Schnittstelle zur Küche - Patient
- gleichbleibender Personalstand 7kk
- arbeiten in beiden Bereichen.
- weiteren „ATL“ → Hauswirtschaft
- komplexe Aufgaben + Pflege +
therapeutisches Team

denkbar:

- leichte Tätigkeiten im Bereich Empfang denkbar
- ↳ Patientenservice
- ↳ Anrede
- ↳ Telefon / Kommunikation =
anlagen ✓

Ausbildung zur Hotel-Fachkraft denkbar

Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

- 1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
- 2. Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
- 3. Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
- 4. Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews:

Experte 70 11

Datum:

26.4.17

Uhrzeit: von

11:15

bis

11:45

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X			X
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X		X	
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X			X
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X		<i>anfangs</i> X	
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X			X

Bemerkungen:

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	X		X	
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)	X			X
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können	X		X	
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal	X			X
Schuhe anziehen, schnüren	X			X
Bewegungsabläufe der Personen erkennen	X		X	
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe	X		X	
Basismaßnahmen der Herz-Lungen- Wiederbelebung	X		X	
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten	X		X	
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)	X			X

Bemerkungen:

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...	X			X
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik	X			X
Handtücher bereitstellen	X			X
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal	X		X	
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal	X		X	
Haare waschen, kämmen, fönen		X		X
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut	X		X	
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)		X		X
Gesicht rasieren		X		X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information	X		X	
Intimsphäre wahren	X		X	
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X		X	
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person	X			X
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X			X
Eigentum auflisten, kontrollieren	X		X	
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X			X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X		X	
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben	X			X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit	X			X
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)	X		X	
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)	X		X	
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)		X		X
Informationsweitergabe über Ausscheidungs Vorgänge und deren Abweichungen	X		X	
Begleitung auf die Toilette bei gefährigten Personen	X		X	
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X		X	
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen		X		X
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen		X		X
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)	X		X	
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X		X	
Kostformen/Diäten einordnen können	X		X	
Speiseplan an Personen weiterleiten	X		X	
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC	X		X	
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X			X
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X			X
Decken der Tische	X		X	X
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)	X			X
Anreichen der Speisen und Getränke	X			X
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,	X			X
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)	X		X	
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen	X		X	
Abdecken/Abservieren	X			X
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge	X		X	
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden	X		X	
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X		X	
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X			X
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X			X

Delphi 2 – Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonals

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X			X
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal	X		X	
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X			X
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X			X
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X			X

Bemerkungen:

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen		X		X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen		X		X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X		X	
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung	X		X	
Bett- Wäschewechsel bei gefährigten Patienten	X			X
Abziehen / Beziehen des Bettes,	X			X
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung	X			X
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X			X
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X		X	
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X		X	
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können		X		X
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen		X		X
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können		X		X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen		X		X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen		X		X
Vorlieben der Person erfassen		X		X
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren		X		X
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X		X	
Zeitungen verteilen	X			X
Kommunikation mit den Personen	X		X	
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen	X		X	
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X			X

Bemerkungen

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X		X	
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können	X		X	
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können	X		X	
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X		X	
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren	X		X	
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich	X		X	

Bemerkungen:

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht...)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden	X		X	
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X		X	
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln	X		X	

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten	X		X	
Wartezimmer für Angehörige gestalten	X			X
Informationsbroschüre kennen	X		X	
Gemeinschaftsraum gestalten	X			X

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen		X		X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen		X		X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen		X		X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X		X	
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen	X		X	
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)		X		X
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X		X	
Beratungsangebote kennen		X		X

Bemerkungen:

Wirklichkeit der Informationen

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können		X		X
Wohlbefinden vermitteln können	X		X	
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten		X		X
Sicherheit vermitteln können	X		X	

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)		X		X
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können		X		X
Gefährdende Erfahrungen erkennen können	X		X	

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können		X		X
Ausgleich /Ablenkung schaffen können		X		X

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen		X		X
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen		X		X

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können		X		X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit	X		X	
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können		X		X

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

4 wird Arbeit für Sie!⁴

✓

Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

1. **Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
2. **Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
3. **Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
4. **Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews: Experte: J J 12

Datum: 29.4.13 Uhrzeit: von 13¹⁰ - bis 14⁰⁰

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X			X
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X		X	
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X			X
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X		X	
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X		X	

Bemerkungen:

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten		X		X
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)		X		X
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können		X		X
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal	X		X	
Schuhe anziehen, schnüren	X			X
Bewegungsabläufe der Personen erkennen		X		X
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen		X		X

Bemerkungen:

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe	X		X	
Basismaßnahmen der Herz-Lungen- Wiederbelebung	X		X	
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten	X		X	
* Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)		X		X

Bemerkungen:

* weitergeben der Information an Pflegepersonal

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...		X		X
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik	X			X
Handtücher bereitstellen	X			X
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal		X		X
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal		X		X
Haare waschen, kämmen, fönen		X		X
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut		X		X
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)	X		X	
Gesicht rasieren		X		X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information		X		X
Intimsphäre wahren	X			X
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X		X	
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen:

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person		X		X
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X			X
Eigentum auflisten, kontrollieren	X		X	
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X			X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X			X
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben	X			X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit		X		X
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)		X		X
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)		X		X
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)		X		X
Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen	X		X	
Begleitung auf die Toilette bei gefährigen Personen		X		X
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X			X
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen		X		X
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen		X		X
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)		X		X
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X			X
Kostformen/Diäten einordnen können		X		X
Speiseplan an Personen weiterleiten	X		X	
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC	X		X	
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X		X	
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X		X	
Decken der Tische	X			X
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)	X		X	X
Anreichen der Speisen und Getränke	X		X	
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,	X		X	
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)		X		X
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen		X		X
Abdecken/Abservieren	X		X	
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge	X		X	
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden	X		X	
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X		X	
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X		X	
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X			X

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X		X	
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal	X		X	
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X		X	
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X		X	
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X		X	

Bemerkungen:

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen		X		X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen		X		X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X		X	
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung	X		X	
Bett- Wäschewechsel bei gehfähigen Patienten	X		X	
Abziehen / Beziehen des Bettes,	X		X	
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung	X		X	
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X		X	
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X		X	
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X		X	
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können		X		X
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen	X			X
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können	X			X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen	X			X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen	X			X
Vorlieben der Person erfassen	X			X
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X		X	
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X		X	
Zeitungen verteilen	X		X	X
Kommunikation mit den Personen	X			X
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen	X			X
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X			X

Bemerkungen

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X			X
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können	X			X
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können		X		X
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X			X
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren	X			X
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich	X			X

Bemerkungen:

* Lebenserfahrung abhängig

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht....)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden	X		X	
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X		X	
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln	X		X	

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten		X		X
Wartezimmer für Angehörige gestalten	X		X	
Informationsbroschüre kennen	X		X	
Gemeinschaftsraum gestalten	X		X	

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen	X			X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen	X			X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen	X			X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X		X	
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen	X			X
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)	X		X	
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X		X	
Beratungsangebote kennen	X		X	

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können	X		X	
Wohlbefinden vermitteln können	X			X
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten	X		X	
Sicherheit vermitteln können	X		X	

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)	X		X	
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können	X		X	

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können	X		X	
Gefährdende Erfahrungen erkennen können	X		X	

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können	X		X	
Ausgleich /Ablenkung schaffen können	X		X	

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen	X			X
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen	X			X

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können	X		X	X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit	X			X
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können	X			X

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

- 1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
- 2. Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
- 3. Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
- 4. Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews:

Experte: AS 1D 13

Datum: 13.5.13

Uhrzeit: von

15:00

bis

15:45

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X		X	
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X			X
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X		X	
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X		X	
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X			X

Bemerkungen:

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	X		X	
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)	X		X	
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können	X		X	
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal		X		X
Schuhe anziehen, schnüren	X			X
Bewegungsabläufe der Personen erkennen		X		X
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen		X		X

Bemerkungen:

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe	X		X	
Basismaßnahmen der Herz-Lungen- Wiederbelebung	X		X	
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten	X			X
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)		X		X

Bemerkungen:

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...		X		X
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik	X			X
Handtücher bereitstellen	X			X
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal		X		X
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal		X		X
Haare waschen, kämmen, fönen		X		X
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut		X		X
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)		X		X
Gesicht rasieren		X		X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information		X		X
Intimsphäre wahren	X			X
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X			X
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen:

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person		X		X
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X			X
Eigentum auflisten, kontrollieren	X			X
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X			X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X		X	
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben	X			X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit		X		X
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen		X		X
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)		X		X
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)		X		X
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)		X		X
Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen		X		X
Begleitung auf die Toilette bei gefährlichen Personen		X		X
Das eigene Ekeempfinden überwinden können	X			X
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen		X		X
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen		X		X
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)		X		X
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X			X
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X			X
Kostformen/Diäten einordnen können		X		X
Speiseplan an Personen weiterleiten	X		X	
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC	X		X	
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X		X	X
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X			X
Decken der Tische	X			X
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)	X			X
Anreichen der Speisen und Getränke	X		X	
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,	X			X
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)		X		X
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen		X		X
Abdecken/Abservieren	X			X
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge	X			X
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden	X			X
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X			X
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X			X
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X			X

Delphi 2 – Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonals

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X			X
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal		X		X
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X		X	
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X		X	
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X			X

Bemerkungen:

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen		X		X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen		X	X	X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X			X
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung	X		X	
Bett- Wäschewechsel bei gehfähigen Patienten	X		X	
Abziehen / Beziehen des Bettes,	X		X	
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung	X			X
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X		X	
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X		X	
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X			X
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können		X		X
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen		X		X
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können		X		X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen		X		X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen	X			X
Vorlieben der Person erfassen		X		X
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X		X	
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X		X	
Zeitungen verteilen	X			X
Kommunikation mit den Personen	X			X
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen		X		X
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X			X

Bemerkungen

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X		X	
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können	X		X	
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können	X		X	
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X			X
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren	X			X
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich	X			X

Bemerkungen:

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht...)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden	X		X	
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X			X
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X			X
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln	X		X	

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten		X		X
Wartezimmer für Angehörige gestalten	X			X
Informationsbroschüre kennen	X			X
Gemeinschaftsraum gestalten	X			X

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen		X		X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen		X		X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen		X		X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X			X
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen		X		X

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen	X			X
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)	X			X
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X			X
Beratungsangebote kennen		X		X

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können	X			X
Wohlbefinden vermitteln können	X			X
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten	X			X
Sicherheit vermitteln können	X			X

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)	X			X
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können		X		X
Gefährdende Erfahrungen erkennen können	X			X

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können	X		X	
Ausgleich /Ablenkung schaffen können		X		X

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen		X		X
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen		X		X

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können		X		X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit		X		X
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können		X		X

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

- Ausländischer Service
 - Aussprachshaltung an Serviceleistung ↑
Sprache und Wurzeln
 - Sprachliche Kompetenz
- es kommt auf den fachlichen Zweck an
- Abgrenzung Medizin; Pflege; Service ist erforderlich
 - ↳ evtl. sichtbar durch Kleidung eine Abgrenzung schaffen.
- zentrale Frage → Zeiten in denen Servicepersonal arbeitsstrukturmäßig zur Verfügung steht ²/₋
- zentrale Frage "läßt Pflege" diese Serviceleistung zu?
 - "Dankpausen" werden weniger
 - weniger entspannende Zeiten
z.B. Essen austreten
 - komprimiertes Arbeiten
 - Belastung für Fachkräfte wird steigen.

0

Stationenüberwachender Einsatz
realisierbar → sinnvoller Einsatz
organisierbar?

Ablaufprozesse sind u. U. von Experten



Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

- 1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
- 2. Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
- 3. Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
- 4. Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews:

Experte: 70 14

Datum: 13.5.2013

Uhrzeit: von 13⁰⁰ bis 15⁰⁰

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X		X	
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X		X	
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X		X	
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X		X	
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X		X	

Bemerkungen:

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	X		X	
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)	X		X	
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können	X		X	
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal	X		X	
Schuhe anziehen, schnüren	X		X	
Bewegungsabläufe der Personen erkennen	X		X	
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
* Maßnahmen der Ersten Hilfe	X		X	
Basismaßnahmen der Herz-Lungen- Wiederbelebung	X		X	
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten	X		X	
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)	X		X	

Bemerkungen:

* wie Ersthelfer am Unfallort

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...		X		X
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik	X			X
Handtücher bereitstellen	X			X
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal		X		X
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal		X		X
Haare waschen, kämmen, fönen		X		X
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut		X		X
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)		X		X
Gesicht rasieren		X		X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information		X		X
Intimsphäre wahren	X		X	
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X		X	
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen:

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
* Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person	X		X	
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X			X
Eigentum auflisten, kontrollieren		X		X
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X			X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X		X	
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben		X		X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit		X		X
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen		X		X
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

* ϕ auch Unterwäsche angelehnt an Körperpflege

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)		X		X
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)		X		X
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)		X		X
Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen <i>i.S. Notfall</i>	X		X	
Begleitung auf die Toilette bei gefährigen Personen		X		X
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X			X
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen		X		X
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen		X		X
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)	X		X	
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden		X		X

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X			X
Kostformen/Diäten einordnen können		X		X
Speiseplan an Personen weiterleiten	X		X	
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC		X		X
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X		X	
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X			X
Decken der Tische	X		X	
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)	X		X	
Anreichen der Speisen und Getränke	X		X	
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,	X		X	
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)		X		X
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen		X		X
Abdecken/Abservieren	X			X
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge	X		X	
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden	X		X	
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X		X	
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X		X	
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X		X	

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X		X	
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal			X	X
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X		X	
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X		X	
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X		X	

Bemerkungen:

den Bereich betreffend, der in der Hotel- und Gastrowirtschaft üblich ist
 → alles andere = Pflege

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen		X		X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen		X		X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X		X	
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung		X		X
Bett- Wäschewechsel bei gehfähigen Patienten	X		X	
Abziehen / Beziehen des Bettes,	X		X	
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung	X		X	
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X		X	
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X		X	
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X		X	
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können		X		X
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen		X		X
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können		X		X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen		X		X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen	X		X	
Vorlieben der Person erfassen	X		X	
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X		X	
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X		X	
Zeitungen verteilen	X		X	
Kommunikation mit den Personen	X		X	
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen	X		X	
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X		X	

Bemerkungen

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können	X			X
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können		X		X
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können		X		X
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten		X		X
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren		X		X
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich		X		X

Bemerkungen:

- im normalen sozialen Umgang ja
- nicht im Bereich der Sexualität

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht....)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden		X		X
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X		X	
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln	X		X	

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten	X		X	
Wartezimmer für Angehörige gestalten	X		X	
Informationsbroschüre kennen	X		X	
Gemeinschaftsraum gestalten	X		X	

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen	X			X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen		X		X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen		X		X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X		X	
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
* Anzeichen belastender Situationen kennen	X		X	
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)	X		X	
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X		X	
Beratungsangebote kennen		X		X

Bemerkungen:

* Hotelbetriebe ja
 pflege - Krankheitsbetriebe nein

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können		X		X
Wohlbefinden vermitteln können		X		X
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten		X		X
Sicherheit vermitteln können		X		X

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)	X		X	
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können		X		X
Gefährdende Erfahrungen erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können		X		X
Ausgleich /Ablenkung schaffen können		X		X

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen		X		X
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen		X		X

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können		X		X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit		X		X
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können		X		X

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

- Tätigkeiten, die an Hotelfachkräfte jetzt übertragen werden können
- Tätigkeiten die pflegerisch sind, aber ein pflegerische Kompetenz
- Trennung der Kompetenz
- wenn es den Tätigkeitsbereich betrifft
 - pflegerische Kompetenz
- & Diäprossen anerkennen
- o Service Sicht des Patienten
o Service aus Sicht der Pflegekraft
- bei Fachkräftemangel durchaus Tätigkeiten an anderes Personal delegierbar
Unterscheidung zu pflegerischer Assistenten
patienten-naher Service.
- Qualifizierte Tätigkeiten brauchen Schulung + Qualifikation!
- kann nicht selbst machen, nicht ohne persönliche Qualifikation machbar!

Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

- 1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
- 2. Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
- 3. Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
- 4. Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews:

Experte: U 15

Datum: 12.4.2015

Uhrzeit: von 9:00 bis 11:30

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X		X s.u.	
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X		X	
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X			X
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X			X
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X			X

Bemerkungen:

Schulungsbedarf bei Hilfsmittel zu Reduzierung/Produktion zu erkennen

Bindeglied zwischen anderen Berufsgruppen

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	X		X	
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)	X			X
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können	X		X	
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal	X		X	
Schuhe anziehen, schnüren	X		X	X
Bewegungsabläufe der Personen erkennen	X		X	
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

grundlagen der Mobilität und Bewegung
sollen vorausgesetzt sein
u normales

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe	X		X	
* Basismaßnahmen der Herz-Lungen- Wiederbelebung		X		X
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten	X		X	X
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)	X			X

Bemerkungen:

- * nicht CPR Algorithmen im Klinikum, sondern BLS im Rahmen der Ersten Hilfe
- II keine Diagnose (Messwert erheben → die zu einer Diagnose führen.
- ☒ falls situativ erforderlich → Qualifizierung in spezialisierten Bereichen

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...	X			X
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik <i>und mitteilen spez. Bedarf</i>	X			X
Handtücher bereitstellen <i>, auffüllen</i>	X		X	
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal		X		X
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal	X	X		X
Haare waschen, kämmen, fönen	X			X
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut	X			X
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)	X			X
Gesicht rasieren	X			X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information	X		X	
Intimsphäre wahren	X		X	
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X		X	
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

* Hygiene + kein / unsteril

Ziel: Wohlbefinden zu erreichen, insbesondere im Rahmen der Körperpflege

- Sichtbare Abweichung zum Bedarf einer Körperpflege wahrnehmen, beobachten und weiterzugeben
- technische Voraussetzungen (→ Waschbecken, warmer Wasser) + Abweichungen erkennen!

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person	X			X
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X			X
Eigentum auflisten, kontrollieren	X			X
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X			X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X			X
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben		X		X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit	X			X
Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen		X		X
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

- o Hinweis / Mitteilung an Pflegepersonal bzgl. Unangemessene Kleidung, Temp./ Aktivität, und Tageszeit
- o Ordnung und Zugehörigkeit erfragen bzgl von Kleidung, für Ordnung sorgen z.B an Garderobe hängen

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß) <i>Spektrum</i>	X			X
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)	X			X
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)		X		X
Informationsweitergabe über Ausscheidungs Vorgänge und deren Abweichungen	X			X
Begleitung auf die Toilette bei gehfähigen Personen	X			X
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X			X
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen	X		X	
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen	X		X	
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)	X		X	
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen *keine*

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen	X		X	
Kostformen/Diäten einordnen können		X		X
Speiseplan an Personen weiterleiten	X			X
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC	X		X	
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X			X
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X			X
Decken der Tische	X			X
Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten)	X		X	
Anreichen der Speisen und Getränke	X		X	
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffetverpflegung,	X		X	
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)		X		X
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen	X		X	
Abdecken/Abservieren	X			X
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge	X		X	
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden	X		X	
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X			X
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X			X
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X			X

Delphi 2 – Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonals

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X			X
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal	X			X
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X			X
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X			X
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X			X

Bemerkungen:

- o Bedeutung von Essen und Trinken als Grundlage
- o Ernährungszeiten, -Strukturen → für reibungslos
- o Ablauf sorgen + kennen
- o Wünsche nach bestimmten erfüllen

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen	X			X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen	X			X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X		X	
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung		X		X
Bett- Wäschewechsel bei gefährigten Patienten	X		X	X
Abziehen / Beziehen des Bettes,	X		X	
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung	X			X
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X			X
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X		X	
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X		X	
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen

- Lichterfall regulieren können / Umgebungsbedingungen regulieren, herstellen
- Schild u. bitte nicht stören!
- Rückzug alternative!

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können		X		X
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen	X		X	
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können	X			X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen		X		X
Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen		X		X
Vorlieben der Person erfassen	X			X
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X		X	
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X			X
Zeitungen verteilen	X			X
Kommunikation mit den Personen	X		X	
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen		X		X
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X			X

Bemerkungen

in Delegation → Begleitung des Patienten um Wege zu erlernen, Strukturen zu kriegen und weitere Begleitungen

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können		X		X
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können		X		X
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können		X		X
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X		X	
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren		X		X
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich		X		X

Bemerkungen:

ist nicht in der Zuständigkeit, dafür kann nicht gewirkt werden

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht.....	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden	X		X	
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X		X	
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln		X		X

Bemerkungen:

- Risiken kennen
 - Es haftet der, der es tut
 - Haftungsrecht
 - Delegation
 - Kompetenzübertragung
- } Schulungsbedarf

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten	X		X	
Warteraum für Angehörige gestalten		X		X
Infomationsbroschüre kennen	X			X
Gemeinschaftsraum gestalten	X			X

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen		X		X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen		X		X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen		X		X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X			X
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen		X		X
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)		X		X
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X		X	
Beratungsangebote kennen		X		X

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können		X		X
Wohlbefinden vermitteln können	X		X	
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten		X		X
Sicherheit vermitteln können		X		X

Bemerkungen

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)		X		X
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können		X		X
Gefährdende Erfahrungen erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können		X		X
Ausgleich /Ablenkung schaffen können		X		X

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen		X		X
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen		X		X

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können		X		X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit	X			X
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können	X			X

Bemerkungen:



5. Was sonst noch zu sagen wäre:

- hohes Potential, diese Seite einzusetzen um Pflege zu entlasten
- Schwerpunkt erkennen, wahrnehmen und weiterleiten
- in Grundlagen der ATL's für die Tätigkeit vorbereitet
- Anweisungen und Schulung, wo Vorteile da sind
- Checklisten, Konzepte, Kompetenzstrukturen, klare Anweisungen
- kein Schwerpunkt: „kleine Kranken - Schwestern“ daraus zu machen
 - ↳ Pflegekräfte müssten geschult werden wenn sie adäquat einsetzen
 - ↳ Belohnbarkeit, Achtbarkeit
 - ↳ Grenzen der Berufsgruppe kaum durch Handlungskompetenz - Zuweisung
 - ↳ situative gestellte Aufgaben
- Vorsicht vor Austausch! z.B. bei Personalmangel Übertragung von anderen Aufgaben

Interviewleitfaden zu Tätigkeiten von Servicepersonal

Kernfrage des Interviews:

Welche Tätigkeiten können nach Meinung von Experten in stationären Pflegeeinrichtungen von Servicepersonal durchgeführt werden?

Der Interviewleitfaden ist nach dem Strukturmodell Aktivitäten, Beziehungen und existenzielle Erfahrungen des täglichen Lebens „ABEDL“ von Monika Krohwinkel gegliedert.

Erarbeitung der Fragestellungen im Gespräch, Erläuterungen und Zwischenfragen im Interaktionsgeschehen der beteiligten Personen. Antworten Ja und nein mit kreuzen markiert.

Bemerkungen als zusätzliche Informationen am Ende des jeweiligen Fragekomplexes möglich.

Gliederung des Leitfadens:

- 1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um....**
- 2. Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können**
- 3. Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können**
- 4. Was sonst noch zu sagen wäre....**

Durchführung des Interviews:

Experte: 10/16

Datum: 24. 4. 13

Uhrzeit: von 12⁰⁰ bis 13⁰⁰ Uhr

1. Aktivitäten des Lebens realisieren und hierbei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können um:

1.1 Kommunizieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hilfsmittel kennen und anreichen (Brille, Hörgerät...)	X		X	
Mimik und Gestik, Ausdruck von Gefühlen kennen und einordnen	X		X	
Verbale und schriftliche Information geben/vorlesen können Telefonkarte besorgen	X			X
Telefon und Rufanlage erklären können, bzw. die Voraussetzungen für die Anwendung schaffen/anleiten können.	X		X	
Orientierung in Raum, Zeit geben können (Räumlichkeiten erklären, Wege erklären, Beschilderungen, Tagesstruktur geben)	X			X

Bemerkungen:

Hilfsmittel
 Umfeldkenntnis präsent + Lernbedarf, je nach fachlicher Spezialisierung

1.2 Sich bewegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Funktion von Bett kennen und anwenden, sowie dies der Person erklären und anleiten	X		X	
Hilfsmittel zur Fortbewegung bereitstellen, anreichen, (Rolli, Rollator...)	X			X
Bequemes/funktionsgerechtes Sitzen und Liegen gewährleisten können	X			X
Unterstützung beim Transfer von Bett zum Esstisch/Speisesaal		X		X
Schuhe anziehen, schnüren	X			X
Bewegungsabläufe der Personen erkennen		X		X
Bewegungseinschränkungen der Personen kennen		X		X

Bemerkungen:

- o leichte Unterstützung bei Gegenständen, die heruntergefallen sind
- o Gegenstände des Alltags anreichen

1.3 Vitale Funktionen aufrecht erhalten zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Erkennen von Notfallsituationen	X		X	
Weiterleiten der Information, Notfalltelefon - alarmierung können	X		X	
Maßnahmen der Ersten Hilfe	X		X	
Basismaßnahmen der Herz-Lungen-Wiederbelebung	X		X	
Erkennen ob Person friert oder schwitzt und Information weiterleiten	X			X
Allgemeine Massnahmen bei Frieren oder Schwitzen ergreifen (Zudecken, Erfrischung...)		X		X

Bemerkungen:

1.4 Sich pflegen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Transfer ans Waschbecken, Nasszelle...		X		X
(Eigene) Pflegemittel bereitstellen, Kosmetik	X			X
Handtücher bereitstellen	X			X
Unterstützung bei Duschen mit Pflegepersonal	X			X
Unterstützung bei der Ganzkörperpflege im Bett mit Pflegepersonal	X			X
Haare waschen, kämmen, fönen	X		X	
Allgemeine Hautpflege bei „normaler“ Haut	X			X
Nagelpflege bei gesunden Personen (z. B. nicht bei Diabetes Mellitus oder Durchblutungsstörungen)		X		X
Gesicht rasieren		X		X
Wahrnehmen von Hautveränderungen und weiterleiten der Information		X		X
Intimsphäre wahren	X		X	
Nähe und Distanz zur Person angemessen einschätzen können	X		X	
Hygienische Anforderungen im Rahmen der Körperpflege kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

ρ Situative Einschränkungen sind gegeben bzw
 ρ Situative Anpassungen

1.5 Sich kleiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Unterstützung beim An- und Auskleiden einer Person	X		X	
Eigene Kleidung der Personen annehmen und aufräumen,	X			X
Eigentum auflisten, kontrollieren	X		X	
Kleiderschränke mit Namen kennzeichnen	X			X
Bei Bedarf Wäscheservice informieren, verschmutzte Wäsche weitergeben	X			X
Gebrauchte Wäsche den Angehörigen mitgeben	X			X
Auf angemessene Kleidung achten je nach Aktivität und Tageszeit	X			X
* Wäsche-/ Kleiderbedarf den Angehörigen mitteilen und auffordern diese mitzubringen bzw. zu besorgen	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden	X		X	

Bemerkungen:

* Absprache mit der Fachkraft

1.6 Ausscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Kennen von „Normalen“ Ausscheidungsaktivitäten (Urin, Stuhlgang, Schweiß)	X			X
Kennen von abweichenden Ausscheidungen (Erbrechen, Blutverlust...)		X		X
Beobachtung von Ausscheidungen (Menge, Rhythmus/Häufigkeit, Farbe, Geruch, Inkontinenz, Urinverhalt, Obstipation, Diarrhoe)		X		X
* Informationsweitergabe über Ausscheidungsvorgänge und deren Abweichungen	X			X
Begleitung auf die Toilette bei gehfähigen Personen	X			X
Das eigene Ekelempfinden überwinden können	X			X
Bereitstellen von Hilfsmitteln zur Ausscheidung Bettschüsseln, Urinflaschen und deren hygienische Aufbereitung bzw. Entsorgung von Ausscheidungen	X		X	
Bereitstellen von Inkontinenzartikeln in verschiedenen Ausführungen	X		X	
Bereitstellen von Hilfsmitteln und Materialien (Brechschalen, Tücher...)	X		X	
Schamgefühl der betroffenen Personen achten	X		X	
Eigene Schutzmaßnahmen kennen und anwenden	X		X	
Hygienische Anforderungen bezüglich im Umgang mit Ausscheidungen kennen und anwenden	X		X	

situative Gegebenheiten

Bemerkungen

1.7 Essen und Trinken zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Gewohnheiten der Person beim Essen und Trinken kennen		X		X
Kostformen/Diäten einordnen können	X	X	X	X
Speiseplan an Personen weiterleiten	X			X
Essensbestellung aufnehmen und an Küche weiterleiten mittels PC	X		X	
Servieren der Speisen (Tablettsystem)	X		X	
Servieren der Speisen im Speisesaal bei gehfähigen Personen	X		X	
Decken der Tische	X		X	
* Anrichten der Speisen (vorbereiten, schneiden, streichen, Getränk anbieten) <i>Situation ✓</i>	X		X	
Anreichen der Speisen und Getränke	X			X
Vorbereitung und Nachlegen der Speisen und Getränke bei Buffettverpflegung,	X		X	
Eingeben von Speisen und Getränken bei Personen ohne Einschränkungen des Schluckakts bzw. des Bewusstseins (bei bestimmten Kategorien von Einschränkungen)	X		X	
Physiologische Vorgänge des Essen und Trinkens kennen	X		X	
Abdecken/Abservieren	X			X
Kontrolle der Ess- und Trinkmenge	X		X	
Abweichende Ess- und Trinkmenge dem Pflegepersonal melden	X		X	
Transport des Essenswagen, Bestückung mit gebrauchten Geschirr	X		X	
Hygienische Anforderungen beim Umgang mit Lebensmitteln kennen und anwenden	X		X	
Reinigen der Essplätze (Tisch, Nachttisch)	X		X	X
Zubereitung von Tee, Getränke nach Wunsch für die Pflegebedürftigen und auch für die Angehörigen und Besucher	X		X	

Teeküche, Bestellung Vorratshaltung, Geschirr, Gläser, Reinigung, Spülmaschine, Bestückung mit Geschirr etc.	X			X
Reinigen von Medikamentendispensern inkl. Kontrolle ob Medikamentenreste vorhanden sind, Information diesbezüglich an das Pflegepersonal	X		X	
Kaffeemaschine bestücken, Wasserbereiter (Sprudelanlage)	X			X
Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs	X			X
Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich	X			X

Bemerkungen:

1.8 Ruhen, schlafen und sich entspannen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Individuellen Schlaf-Wach-Rhythmus der Personen kennen		X		X
Physiologische Bedingungen des Schlaf-Wach-Rhythmus kennen		X		X
Schlafstörungen kennen		X		X
Funktion des Bettes kennen	X		X	
Bettwäsche, Kissen, Decken bereitstellen, Vorratshaltung kontrollieren und bedarfsgerecht anfordern	X			X
Kennen von Hilfsmitteln (Kissen etc.) und deren Anwendung	X			X
Bett- Wäschewechsel bei gefährigten Patienten	X			X
Abziehen / Beziehen des Bettes,	X			X
Entsorgung des Bettes, Weiterleiten an die Bettenzentrale zur hygienischen Aufbereitung bei einer Entlassung	X		✓	
Bereitstellen des Bettes bei einer Aufnahme	X		X	
Wäschesortierung für die Wäscherei kennen	X		✓	
Wäschebehälter für gebrauchte Wäsche wechseln und neu bestücken	X		X	
Hygienische Anforderungen im Umgang mit gebrauchter/verschmutzter Wäsche kennen und anwenden	X		X	

1.9 Sich beschäftigen, lernen, sich entwickeln zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Lebensgeschichtliche Prägung der Personen kennen und einschätzen können		X		X
Haltung, Einstellung der Person kennen		X		X
Lebensphasen, Alter, körperliche Funktionen kennen		X		X
spezifische Interessen kennen und Beschäftigungsmöglichkeiten schaffen können		X		X
Individuelle Tagesgestaltung der Person kennen		X		X
* Angehörige, Besucher, Freunde, weitere behandelnde Personen verschiedener Berufsgruppen kennen		X	X	
Vorlieben der Person erfassen	X			X
Medienangebot darstellen und die Person in deren Anwendung instruieren	X			X
Chipkarte für TV etc. bereitstellen	X			X
Zeitungen verteilen	X			X
Kommunikation mit den Personen	X			X
Bilder anbringen in Sichtbereich der Personen	X			X
Blumenschmuck versorgen, Vasen etc. bereitstellen	X			X

Bemerkungen

* situations je nach „Aufenthaltsdauer“

1.10 Die eigene Sexualität leben zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Nähe und Distanz einschätzen können		X		X
Störungen im Bereich Nähe und Distanz respektieren entsprechend handeln können		X		X
Bezugspunkte zu den Bereichen „Sich Pflegen, Ausscheiden, sich kleiden, soziale Bereiche des Lebens sicheren und mit existenziellen Erfahrungen des Leben umgehen“ herstellen können		X		X
Beziehungen zwischen Personen akzeptieren und respektieren insbesondere zu anderen Bewohnern oder Patienten	X		X	
Die Lebensgeschichte der Personen bezüglich Liebe in der Jugend, Ehe, Partnerschaft respektieren		X		X
Beachten von Lebenskrisen in diesem Bereich		X		X

Bemerkungen:

1.11 Für eine sichere und fördernde Umgebung sorgen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Hygienische Anforderungen/Hygienepläne kennen und anwenden	X		X	
Sicherheitsrichtlinien des administrativen Bereich kennen und verstehen, z. B. Rechtliche Rahmenbedingungen kennen und danach handeln (Schweigepflicht...)	X		X	
Sturzrisiken kennen und vermeiden	X		X	
Tagesstrukturen /-abläufe kennen und danach handeln	X		X	
Räumliche Ausstattung, Art und Anordnung kennen	X		X	
Orientierung geben können mit Hilfsmitteln	X		X	

Bemerkungen:

2 Soziale Beziehungen sichern und gestalten und dabei mit existenziellen Erfahrungen umgehen zu können

2.1 In Kontakt sein und bleiben zu können (mit sich und mit anderen)

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Angehörige, Besucher empfangen und begleiten	X		X	
Wartezimmer für Angehörige gestalten	X		X	
Informationsbroschüre kennen	X		X	
Gemeinschaftsraum gestalten	X		X	

Bemerkungen:

2,2, Fördernde Beziehungen erhalten, erlangen, wiedererlangen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Die Angehörigen kennen		X		X
Berufliche Aktivitäten der Person kennen		X		X
Lebensgeschichtliche Erfahrungen der Personen kennen		X		X
Angemessenes Kommunizieren mit Besuchern	X		X	
Kulturgebundene Erfahrungen der Personen kennen	X		X	

Bemerkungen:

2.3 Mit Belastungen in Beziehungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Anzeichen belastender Situationen kennen	X	X	X	
Sorgen der Personen anhören können (aktives Zuhören)	X		X	
Informationsweitergabe der Eindrücke geben können	X		X	
Beratungsangebote kennen		X		X

Bemerkungen:

3 Mit existenziellen Erfahrungen umgehen und sich dabei entwickeln zu können

3.1 Fördernde Erfahrungen machen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Vertrauen aufbauen und geben können		X		X
Wohlbefinden vermitteln können		X		X
Unabhängigkeit als wertvolle Erfahrung werten		X		X
Sicherheit vermitteln können		X		X

Bemerkungen

nicht zwingend erforderlich

3.2 Mit belastenden und gefährdenden Erfahrungen umgehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Zeichen von Missempfinden erkennen (Angst, Schmerzen, Einsamkeit, Unsicherheit, Sorgen)		X		X
Verlust von Unabhängigkeit als Belastung erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.3 Erfahrungen, welche die Existenz fördern oder gefährden unterscheiden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Fördernde Erfahrungen erkennen können		X		X
Gefährdende Erfahrungen erkennen können		X		X

Bemerkungen:

3.4 Belastende Erfahrungen mit fördernden Erfahrungen kompensieren zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Motivation geben können		X		X
Ausgleich /Ablenkung schaffen können		X		X

Bemerkungen:

3,5 Lebensgeschichtliche Erfahrungen einbeziehen zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Bedeutung der eigenen Biographie und Geschichtlichkeit kennen		X		X
Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen		X		X

Bemerkungen:

3.6 Sinn finden zu können

Tätigkeiten/Kompetenzen	Durchführung durch Servicepersonal?		Lernbedarf für Servicepersonal?	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Akzeptanz der jeweiligen Situation erreichen können		X		X
Akzeptanz der eigenen Sterblichkeit		X		X
Religion / Weltanschauung zur Sinnfindung nutzen können		X		X

Bemerkungen:

5. Was sonst noch zu sagen wäre:

- o kann mir Tätigkeiten vorstellen, die Servicepersonal übernehmen kann
- o MFA im Servicebereich
- o eher Hotelfachkräfte