

ID: Pflegeexperte 1

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:

Datum: 04.07.2013

Uhrzeit: von 18:30 Uhr bis 19:15 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: 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 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: Keine

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 | |

Bemerkungen: Kommt auf den 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- Servicepersonal wird gebraucht
- Brauchen klare Handlungsstruktur
- Profession soll spezialisiert bleiben
- Der Pflege zuordnen
- Tätigkeitsprofil, Stellenbeschreibung
- Delegation der Aufgaben
- Zweischichtig arbeiten lassen, Essenszeiten abdecken z. B. 8:00 bis 14:00 Uhr
- Arbeitsablauforganisation um Spitzenzeiten abzudecken
- Motivation zu einer Pflegeausbildung kommt auf die Persönlichkeit an
- Zufriedenheit macht es aus
- Personen mit mehr Lebenserfahrung

ID: Pflegeexperte 2

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:

Datum: 01.08.2013

Uhrzeit: von 13:00 Uhr bis 15:00 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: Sprachliche Kompetenzen, ausländisches Personal
 Je nach Arbeitsablauforganisation in Pflegeprozess 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 |
| 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 prozessorientiert integriert 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: 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 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: Keine

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 | |

Bemerkungen: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- War umfangreich
- Finde es interessant, nicht nur die technische Seite zu sehen, sondern auch den Hintergrund und die Wirkung auf eine Person

ID: Pflegeexperte 3

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:

Datum: 15.05.2013

Uhrzeit: von 14:45 Uhr bis 16:05 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: 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 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: Bekommen eine spezielle Schulung in Fachkompetenz und Arbeitsplatzkompetenz

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 | |

Bemerkungen: Licht, Vorhänge,
Glocke, Rufanlage (s. kommunizieren)

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: Keine

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: Gemäß des Allgemeinen Gleichstellungsgesetzes (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: Innerhalb des Expertenstandards „Sturzprophylaxe“ keine Tätigkeit, 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 | | x | |
| Gemeinschaftsraum gestalten | x | | x | |

Bemerkungen: Voraussetzung ist der Dialog und Rückmeldungen zu geben

Kreativität walten lassen

Eigenständiger Bereich „Euer Ding“ in puncto 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- Servicekräfte wurden abgeschafft, sie fanden keine Akzeptanz im Pflorgeteam auf Station
- Pflegeassistenz hat größere Akzeptanz, da „Pflege“ – macht aber das Gleiche!
- Spezielles Schulungskonzept
- Klare Kompetenzzuweisung und Delegation
- Pflegemanagementmodell erforderlich – Primary Nursing
- Hotel- und Gastronomiequalifikation – scheitert an der Vergütung
- Bekommen Trinkgeld
- Nischen, Erholungsphasen, Ruhepole für Pflegekräfte weg
- Gesamtprozess liegt bei der Pflegekraft
- Pflege hat derzeit Probleme zu delegieren

ID: Pflegeexperte 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:

Datum: 22.5.2013

Uhrzeit: von 16:00 Uhr bis 17:00 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: Patient hat anderen Bedarf 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 bei gefährlichen Patienten

Bei langjährigen Einschränkungen ja, nicht bei akuten Einschränkungen

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: Keine

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: Bei A 1 Patienten¹

¹ Anmerkung der Autorin: A 1 Patienten sind Patienten der Pflegekategorie-Einstufung nach der Pflegepersonalregelung (PPR) und bezeichnet alle Leistungen für einen Patienten, der in der allgemeinen Pflege keinen besonderen Pflegebedarf aufweist.

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 | | |
| Hygienische Anforderungen bezüglich der Kleidung kennen und anwenden | x | | x | |

Bemerkungen: Ankleiden auf Bademantel und Oberbekleidung begrenzen

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: 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 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: Keine

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 | | |
| 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 | |

Bemerkungen: Bettenzentrale ist zuständig

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

2 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- Nach Veröffentlichung die Abweichungen der Antworten wissen wollen
- „Ich hoffe es wird für die Pflege viel Schönes passieren in den nächsten Jahren“ (im Sinne von Professionalisierung)
- Vgl. Deutschland vs. England – anderes Verständnis von Professionalität

ID: Pflegeexperte 5

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:

Datum: 14.05.2013

Uhrzeit: von 15:00 Uhr bis 16:00 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: 95% des (Service)Personals kommt aus dem Hotel- und Gastrobereich

Personal im Alter zwischen 40 und 50 Jahren

Tieferen Sinn in der Arbeit finden

Zur Genesung beigetragen 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 | x | | x | |
| Schuhe anziehen, schnüren | x | | | x |
| Bewegungsabläufe der Personen erkennen | x | | x | |
| Bewegungseinschränkungen der Personen kennen | x | | x | |

Bemerkungen: Je nach Situation, keine 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: Reanimationsschulungen 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 | |

Bemerkungen: Eigene Hygiene beachten

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: Unterstützung beim Ankleiden auf Oberbekleidung beschränkt

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: 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 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: inkl. Aufbereitung

Teilweise wird gekocht für internationale Patienten

Anrichten von Trinknahrung

Säfte einfrieren als „Lutscher“

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 | |

Bemerkungen: Nachttisch bereitstellen und bestücken mit Annehmlichkeiten

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 laut 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: Deeskalationstraining

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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 den Wissensstand betreffend
Kein Pflegewissen und kein medizinisches Wissen

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: Keine

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: Nicht auf pflegerischer und ärztlicher 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: Keine

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: Rollenidentifikation durch Feedback der 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

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- Service ist im Zwei-Schichtsystem tätig
- Wochenende und Feiertage von 7:00 bis 15:30 Uhr, inkl. Springer
- Angehörige fordern Service ein
- Einmal im Jahr Rotation für einen Monat zum Perspektivenwechsel
- Außertarifliche Einstufung (Tochterfirma), Vollzeit 40 Stunden-Woche, € 2.200 brutto
- Trinkgeld („leben nicht schlecht“)
- Kein eigenes Berufsbild / Berufsfeld sondern eher neuer Tätigkeitsbereich

ID: Pflegeexperte 6

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:

Datum: 08.07.2013

Uhrzeit: von 14:00 Uhr bis 15:00 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: In speziellen Fachgebieten, z. B. Neurologie, Psychiatrie
Tagesstruktur ist 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 | | x | | x |
| Schuhe anziehen, schnüren | | x | | x |
| Bewegungsabläufe der Personen erkennen | | x | | x |
| Bewegungseinschränkungen der Personen kennen | | x | | x |

Bemerkungen: Keine

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: Keine

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 | | |
| 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: Keine

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: Keine

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: 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 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: Keine

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 | |

Bemerkungen: „Check-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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Dekoration

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Mimik und Gestik

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: Keine

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: Im Einzelfall bei extrovertierten Menschen

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- Schulung:
 - Hygiene, Datenschutz, Ernährung, Untersuchung des Gesundheitsamts, Technik bzgl. Organisation und IT, Bett, Tagesablauf, Notfall, „Was macht Pflege?“, im Nachgang Sterben, Kommunikation, Gesprächsführung, gerontopsychiatrische Phänomene wie Abgrenzung und untypisches herausforderndes Verhalten, zusätzlich IBF-Veranstaltungen
- Aufgabe ist es, die Grundordnung aufrecht zu erhalten
- Zuordnung zu eigener Organisationseinheit, bei Pflege im Gesamtprozess
 - Teamintegration, Patientengruppe bekannt, Bedürfnisse abdecken
 - Unterstützung zu Spitzenzeiten
- Hier im Haus nicht
- Tarifvertrag über Servicegesellschaft

ID: Pflegeexperte 7

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:

Datum: 04.07.2013

Uhrzeit: von 10:50 Uhr bis 11:30 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: 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 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: Keine

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 | |

Bemerkungen: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- Kommt auf die Person der Servicekraft an
- Service in Körperpflege einbinden
- Selbständige Tätigkeiten – Aufgabenprofil
- Teamintegration – keine Zuarbeiter
- Pool an Servicekräften
- Tätigkeiten sollen bei Service bleiben
- Drei-Schicht-System
- Kernarbeitszeiten definieren
- Fort- und Weiterbildung entwickeln
- Adäquate Bezahlung
- Sprungbrett für Pflegeberuf
- Offizielle Bezeichnung „Hilfskraft auf Station“
- Interne Servicegesellschaft

ID: Pflegeexperte 8

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:

Datum: 03.05.2013

Uhrzeit: von 9:15 Uhr bis 10:10 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: 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 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: Keine

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 | |

Bemerkungen: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- Zusammenarbeit mit Pflegenden
- Dienstleistung für Pflegende
- Im Zentrum steht die Gesundheit des Patienten; Service ist dabei nicht im Vordergrund sondern unterstützend
- Pflegerischer und ärztlicher Bereich steht im Vordergrund
- „Ich halte nichts davon, von einem ausgebildeten Kellner, das Essen serviert zu bekommen!“
- Wir beschäftigen Personen aus dem Verkauf etc. Wiedereinsteiger und angelegerte Kräfte
- Ausgebildete Hotel- und Gastronomie Fachangestellte werden nicht glücklich werden außer auf Residence-Station¹
- Man muss schauen, ob es zur Person passt

¹ (Anmerkung der Autorin: Eigenbezeichnung einer Komfortstation für Wahlleistungspatienten)

ID: Pflegeexperte 9

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:

Datum: 26.06.2013

Uhrzeit: von 15:15 Uhr bis 16:00 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: 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 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 | | | |
| Betroffenen Personen und Angehörigen/Besuchern die Selbstbedienung erläutern, sowie das Zurückstellen des gebrauchten Geschirrs | x | | x | |
| Ordnung im Speisesaal, Aufenthaltsraum/Besucherwartebereich | x | | x | |

Bemerkungen: Keine

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 | |

Bemerkungen: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- Servicekräfte hier haben Krankenpflegehilfe-Ausbildung (KPH)
- Es gibt durchaus Schnittstellen
- Kompetenzen müssen geklärt sein
- Integriertes bzw. übergreifendes Denken notwendig
- Teamintegration muss erlernt werden, z. B. Pflege- und Serviceteam
- Schulungsbedarf
- Tarifliche Einordnung erforderlich
- Sogenannter „Patientenservice“

ID: Pflegeexperte 10

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:

Datum: 26.06.2013

Uhrzeit: von 14:25 Uhr bis 15:10 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: Keine

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 Patienten 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. Fenster 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: Keine

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 Bereich 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 | | 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: 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 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: Keine

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 |

Bemerkungen: Keine

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: Bereich 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 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- Tätigkeitsbeschreibung für Servicekräfte
- Rehabilitationsklinik hat andere Arbeitskonzepte als im Akut-Bereich
- Arbeit im Restaurant
- Arbeit auf Station bzgl. der Essensversorgung
- Schnittstelle zwischen Küche und Patient
- Gleichbleibender Personalstamm, sieben Vollzeitkräfte (VK)
- Arbeiten in beiden Bereichen
- Weitere ATL Hauswirtschaft?
- Komplexe Aufgaben der Pflege und dem therapeutischem Team
- Denkbar wären „leichte“ Tätigkeiten im Empfang und Patientenservice z. B. Auspacken, Telefon, Kommunikationsanlagen erläutern
- Ausbildung zur Hotel-Fachkraft denkbar

ID: Pflegeexperte 11

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:

Datum: 26.04.2013

Uhrzeit: von 11:15 Uhr bis 11:45 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: 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 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: Keine

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 | |

Bemerkungen: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Weiterleiten 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

„Viel Arbeit für Sie!“

ID: Pflegeexperte 12

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:

Datum: 29.04.2013

Uhrzeit: von 13:10 Uhr bis 14:00 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: Keine

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: Keine

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: Weiterleiten 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: Keine

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: Keine

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: 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 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: Keine

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 | |

Bemerkungen: Keine

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: Keine

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: Abhängig von der Lebenserfahrung

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

Keine Aussage

ID: Pflegeexperte 13

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:

Datum: 13.05.2013

Uhrzeit: von 15:00 Uhr bis 15:45 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: 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 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: Keine

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 | |

Bemerkungen: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- Ausländischer Bereich
 - Anspruchshaltung an Serviceleistung hoch
 - Sprache und Verstehen – sprachliche Kompetenz
- Es kommt auf den fachlichen Bereich an
- Abgrenzung zu Medizin – Pflege – Service ist erforderlich
 - Evtl. sichtbar durch Kleidung eine Abgrenzung schaffen
- Zentrale Frage zu klären, zu welchen Zeiten Servicepersonal zur Verfügung steht
- Zentrale Frage zu klären, ob „Pflege diese Serviceleistung zulässt“
 - Denkpausen werden Weniger
 - Weniger entspannende Zeiten, z. B. Essen austeilen
 - Komprimiertes Arbeiten
 - Belastung für Fachkräfte wird steigen
- Stationsübergreifender Einsatz realisierbar und organisierbar?
 - Sinnvoller Einsatz
 - Arbeitsprozesse sind unter Umständen neu zu gestalten

ID: Pflegeexperte 14

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:

Datum: 13.05.2013

Uhrzeit: von 13:00 Uhr bis 13:55 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Nicht Unterwäsche
 Angelehnt an Laienpflege

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: 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 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 Gastronomie auch üblich ist – alles andere betrifft 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 | |

Bemerkungen: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Hotelbezogen ja, pflege- und krankheitsbezogen 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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 | | x |
| Entwicklungsaufgaben kennen und einordnen | | x | | x |

Bemerkungen: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- Tätigkeiten, die an Hotelfachkräfte gut übertragen werden können
- Tätigkeiten, die pflegerisch sind, erfordern eine pflegerische Kompetenz
- Trennung der Kompetenz
- Wenn es den Intimbereich betrifft, ist die pflegefachliche Kompetenz erforderlich
- Keine Diagnosen anvertrauen
- Service aus Sicht des Patienten und aus Sicht des Pflegepersonals sehen
- Bei Fachkräftemangel sind durchaus Tätigkeiten an anderes Personal delegierbar
- Unterscheidung von pflegenaher Assistenz und patientennahem Service
- Qualifizierte Tätigkeiten brauchen Schulung um die Qualifikation zu erwerben
- Kann nicht jeder machen
- Nicht ohne persönliche Qualifikation machbar

ID: Pflegeexperte 15

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:

Datum: 17.04.2013

Uhrzeit: von 9:00 Uhr

bis 11:30 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: Schulungsbedarf bei Hilfsmittel, um Abgrenzung zu Medizinprodukten 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 |
| Bewegungsabläufe der Personen erkennen | x | | x | |
| Bewegungseinschränkungen der Personen kennen | x | | x | |

Bemerkungen: Grundlagen der Mobilität und Bewegung sollen vorausgesetzt sein
 Normales Bewegen

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: nicht CPR-Algorithmen (cardio-pulmonale Reanimation) in Kliniken, sondern BLS (basic life support) im Rahmen der Ersten Hilfe

Keine Messwerte erheben die zu einer Diagnose führen

Falls situativ erforderlich, Qualifikation 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 | 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: Hygiene im Sinne der Unterscheidung rein und unrein

Ziel ist es, Wohlbefinden zu erreichen, insbesondere im Rahmen der Körperpflege
Sichtbare Abweichungen zum Bedarf einer Körperpflege wahrnehmen, beobachten und weitergeben

Technische Voraussetzungen sicherstellen: Waschbecken, warmes Wasser

Abweichungen erkennen und weitergeben

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: Hinweis bzw. Mitteilung an Pflegepersonal bzgl. unangemessener Kleidung abhängig von Temperatur, Aktivität und Tageszeit
 Ordnung und Zugehörigkeit der Kleidung erfragen
 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) | 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: 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 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: Bedeutung von Essen und Trinken als Grundlage

Essenszeiten, Strukturen kennen – für einen reibungslosen Ablauf sorgen

Wünsche nach bestimmten Speisen 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 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 | |

Bemerkungen: Lichteinfall regulieren können

Umgebungsbedingungen regulieren und herstellen

Schild „Bitte nicht stören“ – Rückzug akzeptieren

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 soiweweitere 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: Nicht in der Zuständigkeit – dafür kann nicht gesorgt 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: Schulungsbedarf: Risiken kennen, „Es haftet der, der es tut“, Haftungsrecht; Delegation; Kompetenzübertragung

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- Hohes Potenzial, diese Leute einzusetzen um Pflege zu entlasten
- Schwerpunkt liegt im Erkennen, Wahrnehmen und Weiterleiten
- In Grundlagen der ATL (Aktivitäten des täglichen Lebens) für die Tätigkeit vorbereitet
- Einweisungen und Schulungen, wo Vorteile da sind
- Checklisten, Konzepte, Kompetenzstrukturen, klare Anweisungen
- Kein Schwerpunkt ist es, „kleine Krankenschwestern“ daraus zu machen
- Pflegekräfte müssen geschult werden, um sie adäquat einzusetzen
- Behutsamkeit und Achtsamkeit erforderlich
- Grenzen der Berufsgruppen durch Handlungskompetenzzuweisung
- Situativ gestellte Aufgaben
- Vorsicht vor Enttäuschung, z. B. bei Personalmangel Übertragung von anderen Aufgaben

ID: Pflegeexperte 16

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:

Datum: 24.04.2013

Uhrzeit: von 12:00 Uhr bis 13:00 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: bei Hilfsmitteln, z. B. Umfeldkontrollgerät besteht ein Lernbedarf
Lernbedarf je nach fachlicher Spezifizierung

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: leichte Unterstützung bei Gegenständen, die heruntergefallen sind
 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: Keine

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: Situative Einschränkungen bzw. Anpassungen sind gegeben

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: In 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 | |

Bemerkungen: Situative Gegebenheiten beachten

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: Keine

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 | |

Bemerkungen: Keine

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: Situativ, 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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

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: Keine

4 Was sonst noch zu sagen wäre:

- Ich kann mir Tätigkeiten vorstellen, die Servicepersonal übernehmen kann
- Keine MFA (medizinische Fachangestellten) im Servicebereich- eher Hotelfachkräfte