

Merkmalsbereiche / Qualitätsstufen	Optimale Pflege Einbeziehung und Mitbestimmung der Bewohnerin	Angemessene Pflege Der Bewohnerin angepasste Pflege	Sichere Pflege Routineversorgung der Bewohnerin	Gefährliche Pflege Bewohnerin erleidet Schaden
Grundpflege (allgemeine Pflege)	Bewohnerin ist aktiviert, sie wird mit einbezogen und hat Entscheidungsfreiheit.	Bewohnerin erfährt Berücksichtigung ihrer individuellen Bedürfnisse.	Bewohnerin ist mit dem Nötigsten versorgt.. Sie erleidet keinen Schaden.	Bewohnerin ist unzureichend versorgt, Sie erleidet Schaden.
Behandlungspflege und therapeutische Pflege (spezielle Pflege)	Bewohnerin kennt Sinn und Zweck der Maßnahmen und ist motiviert und kooperativ bei der Durchführung.	Bewohnerin ist über die Durchführung der Maßnahmen informiert und erhält adäquate Unterstützung vor, während und nach der Durchführung.	Bewohnerin erhält die notwendigen Maßnahmen. Sie erleidet keinen Schaden.	Bewohnerin erhält fehlerhafte oder nicht ausreichende Behandlungspflege und erleidet (vermeidbare) Komplikationen.
Eingehen auf psychische und soziale Bedürfnisse	Bewohnerin ist in Tagesplanung mitbestimmend einbezogen. Sie erlebt Partnerschaft und Toleranz, erhält Anleitung zur rehabilitierenden Bewegung und Beschäftigung sowie Vermittlung von sozialen Kontakten.	Bewohnerin erfährt ein Klima, in dem sie ihre Bedürfnisse ausdrücken kann und sich verstanden und akzeptiert fühlt. Sie kann Kontakte nach außen aufrecht erhalten.	Bewohnerin muss sich in den Zeiträumen der Wohn- bzw. Pflegegruppe einfügen. Hilfen zu besonderen Lebensfragen werden nicht gegeben.	Bewohnerin erleidet Schaden durch Abdrängen in Isolation und Passivität.
Kommunikation	Bewohnerin erhält gezielte Beratung zu Lebensfragen und Entscheidungsfindung.	Bewohnerin erfährt eine echte zwischenmenschliche Beziehung, in der Gespräche und Meinungsaustausch möglich sind.	Bewohnerin erfährt stereotype heimbezogene Kommunikation.	Bewohnerin ist nicht informiert und kann ihre Meinungen und Wünsche nicht einbringen.
Pflegeplanung und Informationsübermittlung	Bewohnerin (inkl. Angehörige) werden in die Pflegeplanung miteinbezogen. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit (intern und extern) ist gewährleistet.	Ein individueller Pflegeplan ist vorhanden. Es finden regelmäßige Gespräche im Team statt.	Dienstübergabe ist fehlerfrei gewährleistet.	Dienstübergabe ist mangelhaft.

abgeleitet aus: Merkmale verschiedener Stufen der Pflegequalität, Kaderschule für die Krankenpflege, Zürich