

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	11
1 Grundlagenwissen	13
1.1 In der Praxis häufig anzutreffende Probleme	13
1.2 Was ist Qualität in der Pflege und Betreuung?	14
1.3 Was ist Qualitätsmanagement?	15
1.4 Die vier Dimensionen des Qualitätsmanagements ..	16
1.5 Überblick über die gängigsten Qualitätsmanagementsysteme	19
1.5.1 Total Quality Management (TQM)	19
1.5.2 Kaizen	20
1.5.3 DIN EN ISO 9000	22
1.5.4 European Foundation for Quality Management (EFQM)	25
1.5.5 Kooperation für Transparenz und Qualität (KTQ)	26
1.6 Wichtige Begriffe im Qualitätsmanagement	27
2 Voraussetzungen für ein funktionierendes Qualitätsmanagement	31
2.1 Kommunikationsstrukturen in der Einrichtung	31
2.2 Qualitätsanalyse zur Erfassung der Ausgangssituation	33
2.2.1 Instrumente der Qualitätsanalyse	33
2.2.2 Ablauf einer Qualitätsanalyse	34
2.3 Motivation der Mitarbeiter	36
3 Einführung, Aufbau und Funktionsweise eines Qualitätsmanagements	39
3.1 Einführung eines Qualitätsmanagementsystems mit Hilfe des PDCA-Zyklus	39
3.2 Implementierung und Organisation eines Qualitätsmanagements	41

3.3	Entwicklung eines Qualitätsmanagementhandbuchs	42
3.3.1	Aufbau des Qualitätsmanagementhandbuchs	44
3.3.2	Inhalt des Qualitätsmanagementhandbuchs	46
3.4	Externe Berater einbinden	46
4	Instrumente eines Qualitätsmanagementsystems	49
4.1	Instrumente der Qualitätsplanung (PLAN)	49
4.1.1	Theoretischer Überbau	49
4.1.2	Pflegeprozess	53
4.1.3	Pflegedokumentation	55
4.1.4	Pflegestandards	60
4.1.5	Nationale Expertenstandards	62
4.2	Instrumente der Qualitätslenkung (DO)	67
4.2.1	Besprechungsstrukturen	67
4.2.2	Durchführung von Schulungen und Fortbildungen	70
4.2.3	Einsatz von Fachliteratur	72
4.2.4	Pflegeorganisationssysteme	73
4.2.5	Dienst- und Arbeitseinsatzplanung	74
4.2.6	Einarbeitung von Mitarbeitern	76
4.2.7	Stellenbeschreibungen	79
4.2.8	Medikamentenmanagement	81
4.2.9	Hygienemanagement	82
4.2.10	Datenschutzmanagement	84
4.2.11	Schnittstellenmanagement	85
4.3	Instrumente der Qualitätskontrolle (CHECK)	86
4.3.1	Beschwerdemanagement	86
4.3.2	Innerbetriebliches Vorschlagswesen	87
4.3.3	Pflegevisiten	88
4.3.4	Fallbesprechungen	90
4.3.5	Kunden- und Angehörigenbefragungen	90
4.3.6	Audits	91
4.4	Instrumente der Qualitätssicherung (ACT)	93
4.4.1	Qualitätszirkel	93
4.4.2	Qualitätsmanagementbeauftragter	94
4.4.3	Assessment-Runden	95
4.4.4	Externe Qualitätskonferenzen	95
5	Qualitätsprüfungen	97
5.1	Qualitätsprüfung des MDK	97
5.1.1	Prüfstruktur	97
5.1.2	Grundlagen der Prüfung	99
5.1.3	Veröffentlichung der Prüfergebnisse nach den Pflege-Transparenzvereinbarungen	99

5.2	Qualitätsprüfungen der Heimaufsicht	100
5.3	Freiwillige Qualitätsprüfung der BIVA	101
5.4	Gestaltung der Prüfsituation	103
5.4.1	Gesprächsführung mit den Prüfern	104
5.4.2	Entwicklung eines Prüfungskonzepts	105
6	Der krönende Abschluss: die Zertifizierung	107
7	Mitarbeitererschulung	109
8	Arbeitshilfen	123
9	Literaturverzeichnis	133
10	Stichwortverzeichnis	135