

Inhalt

Danksagung	9
Vorwort	10
Einleitung	11
1 Organisation, Struktur und Qualität	13
1. Tipp: Implementieren Sie nur Dinge, die Sie wirklich bearbeiten möchten	13
2. Tipp: Formen Sie ein Gesamtteam	13
3. Tipp: Ein Qualitätsmanagementsystem beschreibt die tägliche Arbeit	14
4. Tipp: Nutzen Sie die externen Prüfungen	16
5. Tipp: Kurze Wege sparen Zeit und Geld – planen Sie Abläufe	17
6. Tipp: Machen Sie die Speise- und Getränkeversorgung zum kulturellen Höhepunkt	17
7. Tipp: Setzen Sie Mitarbeiter ihrem Berufsbild entsprechend ein	19
8. Tipp: Nutzen Sie im Alltag die Prüfkriterien des MDK	20
9. Tipp: Planen Sie die Hygiene – aber schriftlich	20
10. Tipp: Ein EDV-gestütztes Dienstplanprogramm ist unverzichtbar	22
11. Tipp: Bereiten Sie sich auf externe Prüfungen vor	23
12. Tipp: Ein gutes EDV-gestütztes Pflegedokumentationssystem spart Zeit	23
13. Tipp: Schulen Sie Ihre Mitarbeiter zu wichtigen Themen	24
14. Tipp: Erzeugen Sie eine Wohnatmosphäre	25
15. Tipp: Stoppen Sie die Lagerhaltung	26
16. Tipp: Sorgen Sie für ein bedarfsgerechtes Inkontinenzmanagement	27
17. Tipp: Optimieren Sie das Arzneimittelmanagement	27
18. Tipp: Erstellen Sie ein Konzept zur Wäscheversorgung	29
19. Tipp: Lassen Sie Pflegefachkräfte in mehreren Diensten arbeiten	30
20. Tipp: Bieten Sie den Bewohnern sinnvolle, soziale, alltagsnahe Angebote an	31
21. Tipp: Sorgen Sie für Sicherheit	32
2 Pflegecontrolling	34
22. Tipp: Arbeiten Sie mit Kennzahlen	34
23. Tipp: Gleichen Sie die Pflegestufen monatlich mit der Personalstruktur ab	34
24. Tipp: Planen Sie nie mit der Bruttoarbeitszeit der Mitarbeiter	36

Inhalt

25. Tipp: Beachten Sie die Auslastung und betreiben Sie ein Belegungsmanagement	37
26. Tipp: Berechnen Sie nicht nur die Mitarbeitervollstellen, sondern auch die tatsächlich täglich benötigte Anzahl an Mitarbeitern und setzen Sie vermehrt Teilzeitkräfte ein	38
27. Tipp: Führen Sie ein Einsatzprofil und eine Einsatzplanung	39
28. Tipp: Berechnen Sie die durchschnittlichen Personalkosten	39
29. Tipp: Behalten Sie Ihre Personalkosten im Blick	40
30. Tipp: Kalkulieren Sie Überstunden in die Stellenberechnung ein	40
31. Tipp: Bestimmen Sie die Regelbesetzung im Pflegebereich	41
3 Führungsverhalten, Betrachtung auf Mitarbeiter, Team und Gruppe ...	42
32. Tipp: Orientieren Sie sich an den Stärken der Mitarbeiter	42
33. Tipp: Führung zur Selbstführung	43
34. Tipp: Professionelle Pflegekräfte sind ein Erfolgsfaktor für die Einrichtung	44
35. Tipp: Führen Sie vertrauensvoll	45
36. Tipp: Steuern Sie die Teamentwicklung	46
37. Tipp: Schaffen Sie eine transparente und offene Gesprächskultur	47
38. Tipp: Coping-Strategien sind ein wichtiger Bestandteil für Pflegende	48
39. Tipp: Bieten Sie spezielle Qualifizierungsangebote an	49
40. Tipp: Arbeiten Sie mit Ehrenamtlichen und/oder bürgerschaftlich Engagierten	50
41. Tipp: Beteiligen Sie Mitarbeiter bei anstehenden Veränderungsprozessen von Anfang an	50
42. Tipp: Schaffen Sie eine transparente und offene Fehlerkultur	51
43. Tipp: Planen Sie Innovationen	52
44. Tipp: Seien Sie sich bewusst: Alles ist Kommunikation	53
45. Tipp: Vernetzung und Kooperation bedeuten Ressourcen und Potenziale	54
46. Tipp: Überdenken Sie Ihre Leitungsstruktur	55
47. Tipp: Leitungscoaching ist unentbehrlich	56
48. Tipp: Supervision ist wichtig	56
49. Tipp: Präventive Gesundheitsmaßnahmen gehören in die Unternehmensleitlinie	57
50. Tipp: Nehmen Sie die Konflikte der Mitarbeiter ernst	58
51. Tipp: Fördern und fordern Sie Ihre Mitarbeiter	59
52. Tipp: Beugen Sie einem Burnout-Syndrom vor	61
53. Tipp: Coolout in der Pflege – lassen Sie Kälte nur bedingt zu	62
54. Tipp: Führen Sie regelmäßig Personalgespräche	63
55. Tipp: Mitarbeiter brauchen eine Tätigkeits- und Stellenbeschreibung	64

56. Tipp: Sorgen Sie für Pausen	65
57. Tipp: Loben Sie sich selbst, aber auch Ihre Mitarbeiter	66
58. Tipp: Bilden Sie jährlich Pflegefachkräfte aus	66
59. Tipp: Nehmen Sie die betriebliche Gesundheitsförderung ernst	67
60. Tipp: Ein Personalmanagement beugt dem Personalmangel vor	68
61. Tipp: Sorgen Sie für Ihre älteren Mitarbeiter	69
62. Tipp: Bleiben Sie als Leitung im Dialog mit der Praxis	70
63. Tipp: Jeder Mensch hat seinen blinden Fleck	70
64. Tipp: Nutzen Sie die Vorteile von Visitationen	71
65. Tipp: Versuchen Sie, Ihr Gegenüber zu verstehen	72
66. Tipp: Nutzen Sie Coaching als Führungsmethode	72
4 Pflege	74
67. Tipp: Planen Sie die Pflegeorganisation anhand der individuellen Tagesstrukturierung der Bewohner	74
68. Tipp: Organisieren Sie den Pflegeablauf in allen Schichten	74
69. Tipp: Schaffen Sie im Heim eine Wohnatmosphäre	75
70. Tipp: Angehörige sind eine Ressource	76
71. Tipp: Mitarbeiter im zusätzlichen Betreuungsbereich sind eine Chance	77
72. Tipp: Führen Sie ethische Fallbesprechungen ein	78
73. Tipp: Betrachten Sie Tiere im Heim als Normalität	79
74. Tipp: Führen Sie die Bezugspflege ein	80
75. Tipp: Fördern Sie die Bewegung ihrer Bewohner	81
76. Tipp: Reduzieren Sie freiheitsentziehende Maßnahmen	83
77. Tipp: Eine Besprechungskultur mit Regelkommunikation ist wichtig	84
78. Tipp: Planen Sie im Team die Feste, Feiern und Ausflüge	85
79. Tipp: Planen Sie zusätzliche alltagsnahe Angebote in den Bereichen der Therapie und Beschäftigung	86
80. Tipp: Planen Sie Fort- und Weiterbildungen	87
81. Tipp: Ein Pflegemodell benötigt eine vielseitige Theorie	89
82. Tipp: Jede Einrichtung benötigt ein verständliches Pflegekonzept	90
83. Tipp: Führen Sie regelmäßig Pflege-, aber auch Alltagsvisiten durch	91
84. Tipp: Nutzen Sie die Methode »Evidence-based Nursing« (EBN)	92
85. Tipp: Führen Sie Fallbesprechungen ein	94
5 Neues Denken	95
86. Tipp: Konzepte und Leitlinien sind Grundlage jeder Einrichtung	95
87. Tipp: Der Bewohner ist Kunde und jederzeit willkommen	96

Inhalt

88. Tipp: Lösungsorientiertes Handeln verändert das Denken	97
89. Tipp: Beherzigen Sie das Prinzip der offenen Türen	98
90. Tipp: Besucher sind Gäste	99
91. Tipp: Lernen Sie eine einheitliche pflegerische Sprache	100
92. Tipp: Arbeiten Sie mit einem Pflegemix	101
93. Tipp: Knüpfen Sie Kontakte, Kooperationen und Vernetzungen	102
94. Tipp: Planen Sie Ihre Öffentlichkeitsarbeit	102
95. Tipp: Planen Sie Events	103
96. Tipp: Bewohner brauchen ihre eigenen Möbel	104
97. Tipp: Suchen Sie nach Best-Practice-Beispielen	104
98. Tipp: Ihre Einrichtung ist eine lernende Organisation	105
99. Tipp: Wissensmanagement ist auch ein Thema für Altenhilfeeinrichtungen	106
100. Tipp: Erfüllen Sie Ihre vertragliche Informationspflicht	107
Schlusswort	109
Literatur	110
Internet	112
Register	113