

Inhalt

Vorwort	I • 1
Zugriff auf Ihre Online-Inhalte	I • 3
Autorenverzeichnis	II • 1
Gesamtinhaltsverzeichnis	III • 1
Aufbau und Nutzung des QM-Handbuches – Nutzerhinweise	IV • 1
Welche Vorteile ergeben sich für Sie, wenn Sie mit diesem Handbuch arbeiten?	IV • 1
Wer fühlt sich in Ihrer Einrichtung für das Qualitätsmanagement verantwortlich?	IV • 2
Wie ist das QM-Handbuch aufgebaut?	IV • 2
Wie arbeiten Sie mit den Kapiteln eins und zwei?	IV • 4
Wie arbeiten Sie mit den Kapiteln drei und vier?	IV • 4
Glossar	V • 1
1 Qualitätsmanagement und Methoden	1 • 1
1.1 Qualitätspolitik, Qualitätsziele und die übergeordnete Konzeption als Voraussetzung	1.1 • 1
1.1.1 Qualitätspolitik	1.1 • 1
1.1.2 Qualitätsziele	1.1 • 1
1.1.3 Die übergeordnete Konzeption	1.1 • 3
1.2 Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems	1.2 • 1
1.2.1 Bausteine des Qualitätsmanagementsystems im Überblick	1.2 • 3
1.2.2 Was macht mein Managementsystem zum Qualitätsmanagementsystem?	1.2 • 4
1.2.3 Der Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB)	1.2 • 5
1.2.3.1 Aufgaben des QMB	1.2 • 5
1.2.3.2 Qualifikation des QMB	1.2 • 6
1.2.4 Das Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH)	1.2 • 7
1.2.4.1 Aufbau des QMH	1.2 • 7

1.2.4.2	Inhalte des QMH	1.2 • 9
1.2.4.3	Handhabung des QMH	1.2 • 15
1.2.5	Instrumente des Qualitätsmanagements	1.2 • 19
1.2.5.1	Qualitätssichernde Maßnahmen	1.2 • 19
1.2.5.2	Werkzeuge des QM	1.2 • 19
1.3	Prozessmanagement, PDCA	1.3 • 1
1.3.1	Denken in Prozessen und Beschreibung von Prozessen	1.3 • 1
1.3.1.1	Der Prozess	1.3 • 1
1.3.1.2	Beschreibung eines Prozesses anhand eines Flussdiagramms	1.3 • 2
1.3.1.3	Vorgehensweise bei der Erstellung eines Flussdiagramms	1.3 • 5
1.3.2	Mit der Anwendung des PDCA-Zyklus die Prozesse kontinuierlich verbessern	1.3 • 11
1.4	Qualität messen und steuern	1.4 • 1
1.4.1	Mögliche messbare Parameter und Indikatoren für die Qualität	1.4 • 1
1.4.2	Erhebung der Daten und Parameter	1.4 • 1
1.5	Gesetzliche Bestimmungen	1.5 • 1
1.6	Nachhaltigkeit	1.6 • 1
2	Aufbauorganisation und Strukturqualität	2 • 1
2.1	Übersicht Landesheimgesetze	2.1 • 1
2.2	Personeller Aufbau	2.2 • 1
2.2.1	Personalbedarfsplanung	2.2 • 1
2.2.2	Organigramm	2.2 • 2
2.2.3	Der Stellenplan	2.2 • 4
2.2.4	Stellenbeschreibungen	2.2 • 5
2.2.5	Handzeichenliste	2.2 • 5
2.2.6	Qualifikation der leitenden Kräfte	2.2 • 5
2.2.7	Vertretungsregelungen	2.2 • 6
2.2.8	Personaleinsatzplanung	2.2 • 6

2.3 Infrastruktur	2.3 • 1
2.3.1 Nutzungsart der Einrichtung	2.3 • 1
2.3.2 Architektur und Ausstattung des Hauses/Wohnqualität	2.3 • 1
2.3.2.1 Barrierefreiheit	2.3 • 2
2.3.2.2 Sicherheit	2.3 • 2
2.3.2.3 Selbstbestimmung	2.3 • 2
2.3.2.4 Privatsphäre	2.3 • 2
2.3.3 Sachausstattung	2.3 • 3
2.3.4 Technik	2.3 • 3
2.4 Finanzielle Struktur	2.4 • 1
2.4.1 Einnahmen	2.4 • 1
2.4.2 Ausgaben	2.4 • 1
2.4.3 Finanzmanagement	2.4 • 2
2.5 Kooperationen	2.5 • 1
2.6 Leistungsspektrum	2.6 • 1

3 Ablauforganisation und Prozessqualität 3 • 1

3.1 Einzug und Eingewöhnung eines neuen Bewohners	3.1 • 1
3.1.1 Ziel und Zweck	3.1 • 1
3.1.2 Zielerreichungskriterien	3.1 • 2
3.1.3 Verantwortung im Gesamtprozess	3.1 • 2
3.1.4 Prozessbeschreibung	3.1 • 3
3.1.5 Referenzen	3.1 • 10
3.1.6 Mitgeltende Dokumente	3.1 • 11
3.2 Den Pflegeprozess organisieren	3.2 • 1
3.2.1 Ziel und Zweck	3.2 • 1
3.2.2 Zielerreichungskriterien	3.2 • 3
3.2.3 Verantwortung im Gesamtprozess	3.2 • 3
3.2.4 Prozessbeschreibung	3.2 • 4
3.2.5 Erläuterungen zur Prozessbeschreibung	3.2 • 5
3.2.6 Referenzen	3.2 • 8
3.2.7 Mitgeltende Dokumente	3.2 • 9
3.3 Medikamentenmanagement	3.3 • 1
3.3.1 Ziel und Zweck	3.3 • 1
3.3.2 Zielerreichungskriterien	3.3 • 1
3.3.3 Verantwortung im Gesamtprozess	3.3 • 2

3.3.4	Prozessbeschreibung	3.3 • 3
3.3.5	Erläuterungen zur Prozessbeschreibung	3.3 • 5
3.3.6	Referenzen	3.3 • 10
3.3.7	Mitgeltende Dokumente	3.3 • 11
3.4	Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen	3.4 • 1
3.4.1	Ziel und Zweck	3.4 • 1
3.4.2	Zielerreichungskriterien	3.4 • 2
3.4.3	Verantwortung im Gesamtprozess	3.4 • 2
3.4.4	Prozessbeschreibung	3.4 • 3
3.4.5	Erläuterungen zur Prozessbeschreibung	3.4 • 4
3.4.6	Referenzen	3.4 • 8
3.4.7	Mitgeltende Dokumente	3.4 • 9
3.5	Notfallmanagement	3.5 • 1
3.5.1	Ziel und Zweck	3.5 • 1
3.5.2	Zielerreichungskriterien	3.5 • 2
3.5.3	Verantwortung im Gesamtprozess	3.5 • 2
3.5.4	Prozessbeschreibung	3.5 • 3
3.5.5	Erläuterungen zur Prozessbeschreibung	3.5 • 4
3.5.6	Referenzen	3.5 • 13
3.5.7	Mitgeltende Dokumente	3.5 • 13
3.5.8	Schulungsunterlagen	3.5 • 15
3.6	Dekubitusprophylaxe in der Pflege	3.6 • 1
3.6.1	Ziel und Zweck	3.6 • 1
3.6.2	Zielerreichungskriterien	3.6 • 2
3.6.3	Verantwortung im Gesamtprozess	3.6 • 2
3.6.4	Prozessbeschreibung	3.6 • 3
3.6.5	Erläuterungen zur Prozessbeschreibung	3.6 • 4
3.6.6	Referenzen	3.6 • 7
3.6.7	Mitgeltende Dokumente	3.6 • 8
3.7	Sicherstellung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege	3.7 • 1
3.7.1	Ziel und Zweck	3.7 • 1
3.7.2	Zielerreichungskriterien	3.7 • 2
3.7.3	Verantwortung im Gesamtprozess	3.7 • 2
3.7.4	Prozessbeschreibung	3.7 • 3
3.7.5	Erläuterungen zur Prozessbeschreibung	3.7 • 4
3.7.6	Referenzen	3.7 • 7
3.7.7	Mitgeltende Dokumente	3.7 • 8

3.8 Sterbebegleitung	3.8 • 1
3.8.1 Ziel und Zweck	3.8 • 1
3.8.2 Zielerreichungskriterien	3.8 • 2
3.8.3 Verantwortung im Gesamtprozess	3.8 • 2
3.8.4 Prozessbeschreibung	3.8 • 3
3.8.5 Erläuterungen zur Prozessbeschreibung	3.8 • 4
3.8.6 Referenzen	3.8 • 7
3.8.7 Mitgeltende Dokumente	3.8 • 8

3.9 Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen	3.9 • 1
3.9.1 Ziel und Zweck	3.9 • 1
3.9.2 Zielerreichungskriterien	3.9 • 2
3.9.3 Verantwortlichkeit für den Gesamtprozess	3.9 • 3
3.9.4 Prozessbeschreibung	3.9 • 4
3.9.5 Erläuterungen zur Prozessbeschreibung	3.9 • 5
3.9.6 Referenzen	3.9 • 7
3.9.7 Mitgeltende Dokumente	3.9 • 8

4 Ergebnissicherung und Ergebnisqualität 4 • 1

4.1 Beschwerdemanagement	4.1 • 1
4.1.1 Ziel und Zweck	4.1 • 1
4.1.2 Zielerreichungskriterien	4.1 • 2
4.1.3 Verantwortlichkeit für den Gesamtprozess	4.1 • 2
4.1.4 Prozessbeschreibung	4.1 • 3
4.1.5 Erläuterungen zur Prozessbeschreibung	4.1 • 4
4.1.6 Referenzen	4.1 • 6
4.1.7 Mitgeltende Dokumente	4.1 • 7
4.1.8 Schulungsunterlagen	4.1 • 8
4.2 Die Pflegevisite	4.2 • 1
4.2.1 Ziel und Zweck	4.2 • 1
4.2.2 Zielerreichungskriterien	4.2 • 3
4.2.3 Verantwortung im Gesamtprozess	4.2 • 3
4.2.4 Prozessbeschreibung	4.2 • 4
4.2.5 Erläuterungen zur Prozessbeschreibung	4.2 • 5
4.2.6 Referenzen	4.2 • 7
4.2.7 Mitgeltende Dokumente	4.2 • 8

Abkürzungsverzeichnis VI • 1

Stichwortverzeichnis VII • 1

Linkliste VIII • 1

Literaturverzeichnis IX • 1