

Inhalt

| | |
|--|---------|
| Vorwort | 1 • 1 |
| Zugriff auf Ihre Online-Inhalte | 1 • 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 |