

Inhalt

Vorwort zur 2., aktualisierten Auflage	12
1 Organisationsverantwortung und -entwicklung	15
1. Tipp: Sichern Sie das festgelegte Qualitätsniveau dauerhaft durch Qualitätssicherungsmaßnahmen	15
2. Tipp: Eine Einrichtungskonzeption im Rahmen der Leistungs- und Qualitätsmerkmale ist wichtig	17
3. Tipp: Begehungen im Zuge der externen Qualitätssicherung sollten immer durch die Einrichtung/den ambulanten Pflegedienst protokolliert werden	18
4. Tipp: Klären Sie die Zuständigkeiten für die Wahrnehmung der Aufgaben des internen Qualitätsmanagements	19
5. Tipp: Hemmungen bei Kunden müssen abgebaut werden, damit in der Pflegeeinrichtung auch Unzufriedenheit geäußert werden darf ..	20
6. Tipp: Schreiben Sie Im Rahmen der Beschwerdebearbeitung unternehmensintern die Reaktionszeiten zur Fehlerbehebung fest	22
7. Tipp: Nicht jeder Mitarbeiter kann die Unzufriedenheit oder die Beschwerde eines externen Kunden schriftlich aufnehmen	24
8. Tipp: Integrieren Sie Kundenbefragungen als Maßnahmen der internen Qualitätssicherung in das übergeordnete Beschwerdemanagement ..	25
9. Tipp: Machen Sie Verantwortungen und Zuständigkeiten mit Hilfe einer Verantwortungsmatrix transparent	27
10. Tipp: Die im Pflegekonzept dargelegte Pflegetheorie kann auf unterschiedlichen Theorien basieren	27
11. Tipp: Protokollieren Sie Besprechungen und Konferenzen im Rahmen der intern festgelegten Konferenzstruktur	29
12. Tipp: Legen Sie die Sitzung der Hygienekommission mit der Arbeitsschutzausschuss-Sitzung (ASA) zusammen	30
13. Tipp: Im Rahmen der Maßnahmen zur Qualitätssicherung sind Nachweisdokumente aufzubewahren	31
14. Tipp: Treffen Sie im Rahmen der Qualitätssicherung verbindliche Regelungen bezüglich der abgesetzten Medikamente, die evtl. wieder verwendet werden	32

15. Tipp: Arzneimittel sind mit Umverpackungen im Medikamentenschrank zu belassen	32
16. Tipp: Kooperationen sollten vertraglich begründet und geregelt sein	32
17. Tipp: Elektrische Pflegebetten müssen regelmäßig auf ihre Sicherheit beurteilt werden	34
18. Tipp: Im Rahmen der internen Qualitätssicherung sind elektrische Anlagen und Betriebsmittel zu prüfen	35
19. Tipp: Identifizieren Sie die Schnittstellen in Ihrer Einrichtung vorher und legen Sie sie im Rahmen des Schnittstellenmanagements fest	36
20. Tipp: Zur internen Qualitätssicherung sollten auch Qualitätsaudits durchgeführt werden	37
2 Ressourcenmanagement und Personalentwicklung	39
21. Tipp: Ein schriftliches Fortbildungskonzept sollte die Organisation und Durchführung von Fort- und Weiterbildungen näher erläutern	39
22. Tipp: Die Schulungsnachweisführung der Mitarbeiter sollte lückenlos und nachvollziehbar sein	40
23. Tipp: Die Schulungsbedarfsermittlung ist der erste Schritt für die Erstellung eines bedarfsgerechten prospektiven Fortbildungsplans	41
24. Tipp: Der Erfolg durchgeföhrter Schulungsmaßnahmen sollte in der Praxis bewertet werden	43
25. Tipp: Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter orientiert sich an der fachlichen Qualifikation und Berufserfahrung und muss dokumentiert werden	43
26. Tipp: Das Einarbeitungskonzept sollte in zeitlich strukturierte Phasen eingeteilt werden	44
27. Tipp: Qualitätsmanagement und interne Qualitätssicherung erfordern die Einbeziehung der Mitarbeiter	46
28. Tipp: Folgebelehrungen nach dem Infektionsschutzgesetz müssen nicht nur aktuell, sondern auch jährlich wiederholt werden	47
29. Tipp: Arbeitsplatz- und tätigkeitsbezogene Erst- und wiederkehrende Unterweisungen dienen der internen Qualitätssicherung und müssen dokumentiert werden	48
30. Tipp: Qualitätsmanagement erfordert auch die Benennung von Personen mit qualitätssichernden Aufgaben	49
31. Tipp: Aufgaben und Kompetenzen aller an der Pflege beteiligten Personen sollen verbindlich geregelt sein	50

32. Tipp: Kopien der Anerkennungsurkunden der Mitarbeiter und Ausbildungsnachweise der Pflege- und hauswirtschaftlichen Mitarbeiter müssen vorliegen	51
33. Tipp: Auf den Handzeichenlisten sollten auch die Eintritts- und Austrittsdaten aller Pflegemitarbeiter festgehalten werden	51
34. Tipp: Die Kontinuität der Pflege, die soziale Betreuung und die hauswirtschaftliche Versorgung müssen auch an Wochenenden und Feiertagen durch eine ausgewogene Dienstplangestaltung sichergestellt sein	52
35. Tipp: Die Einsatz- und Tourenplanung in der ambulanten Pflege ist in Kopie den Mitarbeitern auszuhändigen und durch die verantwortliche Pflegefachkraft zu archivieren	53
36. Tipp: Legen Sie Informations- und Kommunikationsstrukturen fest	55
37. Tipp: Die Zeiten der täglichen Dienstübergaben müssen in jedem Fall ausreichend sein	56
38. Tipp: Periodisch erscheinende Fachzeitschriften müssen für die Mitarbeiter zugänglich sein	57
39. Tipp: Verbindliche Regelungen im Bereich der sozialen Betreuung und die Einbindung der Mitarbeiter können die gesamte Einrichtungskultur positiv verändern	59
40. Tipp: Hören Sie auf Ihre Mitarbeiter, wenn es um die interne Qualitäts sicherung geht	60
3 Qualitätsplanung, -lenkung und -prüfung im Pflegedienst	62
41. Tipp: Die Pflegeeinrichtung/der ambulante Pflegedienst sollte an Maßnahmen zur externen Qualitätssicherung aktiv mitwirken	62
42. Tipp: Die Pflegeeinrichtung/der ambulante Pflegedienst muss Maßnahmen zur internen Qualitätssicherung verbindlich festlegen und durchführen	63
43. Tipp: Die Erarbeitung und Anwendung eines Qualitätsmanagement Handbuches bzw. dessen Weiterentwicklung ist in jedem Fall empfehlenswert	65
44. Tipp: Die Maßnahmen zur internen und externen Qualitätssicherung sind gegenüber dem MDK nachzuweisen	67
45. Tipp: Es sind in der stationären und ambulanten Pflege unterschiedliche Instrumente zur internen Qualitätssicherung zu etablieren und nachzuweisen	69

46. Tipp:	Die Auflistung der allgemeinen Versorgungssituation sollte immer aktuell sein	69
47. Tipp:	Im Pflegekonzept müssen inhaltliche Aussagen und Vorgaben zum Pflegeprozess gemacht werden	71
48. Tipp:	Durchführung, Zielsetzung und Funktion einer Pflegevisite müssen verbindlich geregelt sein	73
49. Tipp:	Ein Qualitätszirkel mit dem Ziel einer kontinuierlichen Verbesserung sollte nach dem methodischen Vorgehen des PDCA-Zyklus organisiert werden	76
50. Tipp:	Der Ablauf eines Qualitätszirkels sollte in Form einer Verfahrensanweisung schriftlich erarbeitet werden	78
51. Tipp:	Nutzen Sie Fallbesprechungen für schwierige und besondere Pflegesituationen	79
52. Tipp:	Die Pflegevisite eignet sich nicht zur Evaluation des Pflegeprozesses	80
53. Tipp:	Eine Überprüfung der sach- und fachgerechten Führung der Pflegedokumentation ist eine Maßnahme der internen Qualitäts sicherung	81
54. Tipp:	Das Qualitätsmanagement ist nach dem PDCA-Zyklus im Sinne einer kontinuierlichen Leistungs- und Qualitätsverbesserung zu gestalten	82
55. Tipp:	Bei der Anwendung des PDCA-Zyklus sind vorher Ziele und Zeitplanung festzulegen	83
56. Tipp:	Im Rahmen der internen Qualitätssicherung sollten Hygiene- und Begehungsvisten gemeinsam mit der Hauswirtschaftsleitung durchgeführt werden	85
57. Tipp:	Den Aufzeichnungen über Wartungen, Prüfungen und Kontrollen eines Medizinproduktes durch ein externes Unternehmen müssen bestimmte Angaben zu entnehmen sein	87
58. Tipp:	Komplexe Prozesse können mit Hilfe von Verfahrensanweisungen transparent und übersichtlich abgebildet werden	88
59. Tipp:	Pflegestandards sind individuell anzupassen und müssen nicht grundsätzlich für alle Pflegemaßnahmen erarbeitet werden	89
60. Tipp:	Expertenstandards sollten in jedem Fall berücksichtigt werden	90
61. Tipp:	Die Implementierung eines Expertenstandards sollte durch ein Projektmanagement erfolgen	92

62. Tipp: Zur Implementierung der Bezugspflege gehört die Schaffung bestimmter Strukturen	93
63. Tipp: Bei der Bezugspflege muss die verantwortliche Pflegefachkraft eine schriftliche Zuordnung der Pflegemitarbeiter vornehmen	94
64. Tipp: Die Vorgehensweisen bei einem Notfall müssen immer wieder bei den Mitarbeitern trainiert werden	95
65. Tipp: Zu internen Qualitätssicherung gehört es auch, verbindliche Regelungen für die Vorgehensweisen bei einem Notfall zu treffen	96
66. Tipp: Im Rahmen des Risikomanagements müssen Risiko- und Gefährdungspotenziale ermittelt werden	97
67. Tipp: Beratungsgespräche und Pflegeeinsätze nach § 37 Abs. 3 SGB XI sind ein wichtiger Teil der Qualitätsarbeit in der ambulanten Pflege ..	99
68. Tipp: Der Ablauf des pflegerischen Erstgesprächs ist durch den ambulanten Pflegedienst in einem Konzept festzulegen	100

4 Qualitätsplanung, -prüfung und -lenkung in der Hauswirtschaft 102

69. Tipp: Das hauswirtschaftliche Versorgungskonzept muss Maßnahmen zur intern gesteuerten Qualitätssicherung beinhalten	102
70. Tipp: Im hauswirtschaftlichen Versorgungskonzept muss eine Leistungsbeschreibung für alle Leistungsbereiche enthalten sein	104
71. Tipp: Modelle für flexible Essenszeiten sind in der stationären Pflege kundenorientiert zu organisieren	105
72. Tipp: Immobile oder bettlägerige Klienten sind über das Speise- und Getränkeangebot zu informieren	105
73. Tipp: Die Selbstbestimmung jedes Klienten, besonders im Rahmen der Speisenauswahl und Nahrungsaufnahme, ist zu fördern und die Prinzipien der aktivierenden Pflege sind einzuhalten	106
74. Tipp: Das hauswirtschaftliche Versorgungskonzept sollte Aussagen zum Reinigungsverfahren und -system enthalten	107
75. Tipp: Das hauswirtschaftliche Versorgungskonzept sollte Aussagen zum Reinigungsrythmus enthalten	108
76. Tipp: Die Küchen- bzw. Hauswirtschaftsleitung sollte unterschiedliche Maßnahmen zur internen Qualitätssicherung nachweisen	109
77. Tipp: Regelmäßige Begehungsvisten und Hausrundgänge sind wichtige Maßnahmen der internen Qualitätssicherung	110
78. Tipp: Im Lebensmittelbereich müssen die kritischen Lenkungspunkte bekannt und erfasst werden	111

79. Tipp:	Routinemäßige Hygienechecks als interne Qualitätssicherung sind für jede Küchenleitung eine gesetzliche Pflicht	112
80. Tipp:	Durch mikrobiologische Abdruckuntersuchungen lassen sich Reinigungs- und Desinfektionserfolge nachweisen	114
81. Tipp:	Die jährlich durchzuführende Hygieneschulung kann gemeinsam mit der Folgebelehrung durchgeführt werden	114
82. Tipp:	Die hygienisch-mikrobiologische Wirksamkeitsüberprüfung ist eine periodisch wiederkehrende Prüfung und sollte nicht vergessen werden	115
83. Tipp:	Die Leistungsbereiche der Hauswirtschaft sind ins Beschwerde-management einzubeziehen	116
5 Verschiedenes im Rahmen der Qualitätssicherung		118
84. Tipp:	Allen Pflegeplanungen sind immer Überprüfungsdaten in individuell festgelegten Zeitintervallen zu entnehmen	118
85. Tipp:	Eine Einwilligungserklärung zu freiheitsentziehenden Maßnahmen kann durch die Klienten erteilt werden, die geistig dazu in der Lage sind	118
86. Tipp:	Urkunden, Patientenverfügungen und Vollmachten sollten immer klientennah in kopierter Fassung vorliegen	120
87. Tipp:	Notfallstandards müssen für die Mitarbeiter handlungsorientiert, d.h. kurz und prägnant verfasst werden	120
88. Tipp:	Festgelegte Hygieneregeln und -standards sind verbindliche »Spielregeln« und müssen durch die entsprechenden Bereiche eingehalten werden	121
89. Tipp:	Manche Klienten benötigen im Rahmen der sozialen Betreuung eine besondere Betreuungsform, wobei das Normalitätsprinzip beachtet werden soll	122
90. Tipp:	Die Angebote zur Tagesstrukturierung sollen kundenbezogen und täglich angeboten werden	123
91. Tipp:	Die Angebote zur Tagesstrukturierung müssen auf die Bewohnerstruktur der Pflegeeinrichtung ausgerichtet sein	124
92. Tipp:	Die Druckeinstellungen der Antidekubitus-Wechseldruckmatratzen sind regelmäßig zu überprüfen	125
93. Tipp:	Reinigungs- und Desinfektionsarbeiten sind zu dokumentieren	126
94. Tipp:	Die Zuständigkeiten bei der Aufnahme von Haustieren in stationären Pflegeeinrichtungen sind vorher abzuklären	127

95. Tipp: Die Ermittlung und Einschätzung von Risiko- und Gefährdungspotenzialen muss sach- und fachgerecht erfolgen	128
96. Tipp: Es ist immer das Ausmaß der Kontrakturen und die Art der daraus resultierenden Bewegungseinschränkungen festzuhalten	130
97. Tipp: Inkontinenzbeauftragte unterstützen das Inkontinenzmanagement ..	131
98. Tipp: Bei der Schmerzeinschätzung und -erfassung ist die Schulung der Mitarbeiter wichtig	132
99. Tipp: Bei akuten, chronifizierten und schmerzbedingten Problemen der Klienten sollte ein externer Schmerztherapeut hinzugezogen werden	133
100. Tipp: Last but not least – Zeitnahe Dokumentieren erleichtert einiges	134
Literatur	135
Register	137