

INHALT

Vorwort	9
1 Rahmenbedingungen	10
1. Fehler: Die Ziele der Einrichtung sind nicht, unzureichend oder unpräzise festgelegt	10
2. Fehler: Das Leitbild wird in der Praxis mangelhaft umgesetzt	11
3. Fehler: Das Pflegemodell ist nicht bekannt und/oder wird nicht ernst genommen	12
4. Fehler: Umsetzung von Pflegemodell und -leitbild wird nicht unterstützt	13
5. Fehler: Pflegekonzept und Hauswirtschaftskonzept sind nicht aufeinander abgestimmt	14
6. Fehler: Keine ganzheitliche Betreuung der Bewohner	16
7. Fehler: Organigramm orientiert sich nicht an den Rahmenbedingungen in der Altenpflege	17
8. Fehler: Aufgaben(bereiche) und Kompetenzen sind nicht oder unzureichend geregelt	20
9. Fehler: Über- und Unterstellungsverhältnisse werden nicht beachtet...	21
10. Fehler: Rechtliche Verantwortung im Rahmen der Arbeitsorganisation ist unklar	22
2 Grundlagen der Leistungserbringung	25
11. Fehler: Grundlagen für die Leistungserbringung in der Betreuung und Pflege sind unklar	25
12. Fehler: Datenschutz wird nicht beachtet	27
13. Fehler: Kein Unterschied zwischen notwendigen und wünschenswerten Leistungen	27
14. Fehler: Kein Unterschied zwischen Pflicht- und Zusatzleistungen	29
15. Fehler: Pflegeorganisation entspricht weder dem Pflegemodell noch dem -leitbild	30
16. Fehler: Arbeitszeiten in der Pflege berücksichtigen Bewohnerbedürfnisse zu wenig	32

17. Fehler: Annahme, die Einrichtung benötige auch stellvertretende Bereichsleitungen	32
18. Fehler: MDK-Einstufung entspricht nicht dem realen Betreuungs- und Pflegeaufwand	33
19. Fehler: Pflegeeinstufung der Bewohner wird nicht rechtzeitig überprüft	35
20. Fehler: Bewohnerbegutachtung durch den MDK wird nicht optimal vorbereitet	36
21. Fehler: Bewohnerbegutachtung durch den MDK wird nicht begleitet und protokolliert	37
22. Fehler: Die Personalbedarfsermittlung orientiert sich nicht am realen Betreuungsbedarf der Bewohnerinnen und den notwendigen indirekten Pflegeleistungen	39
23. Fehler: Mitarbeiterstunden decken den Nettopflegeaufwand nicht	42
24. Fehler: Indirekte pflegerische Tätigkeiten werden häufig im Schichtablauf/Einsatzplanung nicht geplant	43
25. Fehler: Leistungen werden nicht wirtschaftlich erbracht	44
26. Fehler: Das interne Kunden-Lieferantenverhältnis wird nicht beachtet	45
27. Fehler: Zeitfresser bringen Arbeitsabläufe auf allen Ebenen durcheinander	46
28. Fehler: Fehlende Abstimmung der Schichtpläne von Pflege- und Küchenbereich	47
29. Fehler: Essenszeiten orientieren sich nicht an den Bewohnerbedürfnissen und fachlichen Erfordernissen	48
30. Fehler: Arbeitszeiten in der Hauswirtschaft berücksichtigen Bewohnerbedürfnisse zu wenig	49
31. Fehler: Zusammenarbeit zwischen Pflegebereich und Sozialdienst ist unzureichend geregelt	50
32. Fehler: Zusammenarbeit zwischen Pflegebereich und Arzt ist nicht eindeutig geregelt	54
33. Fehler: Lagerung und Stellen der Arzneimittel entspricht nicht den Vorschriften	55
34. Fehler: Hilfsmittel zur Leistungserbringung fehlen	56
35. Fehler: Durchführungsverantwortung beim Verabreichen von Arzneimitteln wird unterschätzt	57
36. Fehler: Anforderungen an die Ernährung sind nicht bekannt oder werden nicht ernst genommen	58

37. Fehler: Unzureichende Maßnahmen zur Sicherstellung einer ausreichenden Trinkmenge/Flüssigkeitsaufnahme	59
38. Fehler: Es ist nicht festgelegt, wann ein Sturz tatsächlich ein Sturz ist ..	61
39. Fehler: Freiheitsentziehende und freiheitsbeschränkende Maßnahmen erfolgen zu schnell und zu häufig	61
40. Fehler: Bewohnerinnen werden bei Informations- und Aufnahme- gesprächen häufig überfordert	63
41. Fehler: Aufgaben und Verantwortlichkeiten bei der Heimaufnahme sind unzureichend organisiert	64
3 Pflegeprozess	66
42. Fehler: Beteiligte am Pflegeprozess, Bewohnerin und persönliche Bezugspersonen kennen die Aufgaben der pflegerischen Bezugsperson nicht	66
43. Fehler: Die Bereichsleitung ist erster Ansprechpartner für Bewohnerin, Angehörige und beteiligte Personen am Pflegeprozess	68
44. Fehler: Eingewöhnungsphase beim Heimeinzug wird nicht systematisch begleitet und ausgewertet	68
45. Fehler: Informationssammlung und Pflegeplanung erfolgen zu spät ...	72
46. Fehler: Problembeschreibung in der Pflegeplanung ist unpräzise und unsystematisch	74
47. Fehler: Ziele und Nutzen der Dokumentation sind nicht transparent ..	76
48. Fehler: Pflegedokumentationsmappen haben keine einheitliche Ordnung	77
49. Fehler: Doppeldokumentationen	78
50. Fehler: Pflegedokumentation ist weder Arbeitsinstrument noch Kommunikationsmittel	79
51. Fehler: Pflegestandards werden in der Praxis nicht beachtet	79
52. Fehler: Ablauf einer Pflegetätigkeit ist nicht festgelegt	81
53. Fehler: Keine Analysen zur Ermittlung von Pflegerisiken	82
54. Fehler: Keine Koordination und Information der Beteiligten im Rahmen der Sturzprophylaxe	82
55. Fehler: Sturz-Ereignisse werden nicht ausreichend dokumentiert	83
56. Fehler: In der Pflegedokumentation wird die Regel dokumentiert, nicht die Abweichung	86
57. Fehler: Pflegeprozess ist im Pflegebericht nicht nachvollziehbar	86
58. Fehler: Es wird kein zusammenfassender Pflegebericht erstellt	87
59. Fehler: Ärztliche Tätigkeiten werden nicht korrekt delegiert	88

60. Fehler: Annahme, der Arzt müsse in die Pflegedokumentation eintragen und abzeichnen	90
61. Fehler: Fehlerhaften Überleitungsbögen wird nicht wirksam widersprochen	91
62. Fehler: Keine Regeln und Werkzeuge für die Überprüfung der Pflegeplanung und -dokumentation	92
4 Personalmanagement	94
63. Fehler: Mitarbeiterführung ohne klares Konzept	94
64. Fehler: Keine Rahmenbedingungen für Leitungs- und Führungsaufgaben	95
65. Fehler: Keine Überlastungs-/Entlastungsanzeigen an den Arbeitgeber	98
66. Fehler: Anteil der vollbeschäftigten Mitarbeiterinnen ist zu hoch	101
67. Fehler: Anteil der geringfügig Beschäftigten beträgt mehr als 20 %	102
68. Fehler: Leitungsaufgaben werden in den Wohnbereichen häufig nicht wahrgenommen	102
69. Fehler: Stellenbeschreibungen sind nicht aktuell und werden nicht beachtet	103
70. Fehler: Stellenbeschreibungen regeln weder Aufgaben noch Kompetenzen	104
71. Fehler: Stellenbeschreibungen sind unbekannt und kein Führungsinstrument	106
72. Fehler: Annahme, die Mitarbeit bei medizinischer Diagnostik und Therapie dürfe nur durch Pflegefachpersonen erfolgen ...	108
73. Fehler: Besprechungen sind ineffizient und zeitintensiv	109
74. Fehler: Schichtübergaben sind weder effizient noch wirtschaftlich	110
75. Fehler: Unpünktlichkeit bei Besprechungen	112
76. Fehler: Arbeitszeitmodell berücksichtigt aktuelle Anforderungen nicht	112
77. Fehler: Arbeitszeitregelungen berücksichtigen die Anforderungen des Arbeitszeitgesetzes (ArbZG) nicht	113
78. Fehler: Dienstplan wird nicht als Führungs- und Qualitätssicherungsinstrument genutzt	115
79. Fehler: Dienstplan erfüllt die formalen Anforderungen nicht	116
80. Fehler: Verfahren der Dienstplanerstellung ist nicht geregelt	118
81. Fehler: Arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse werden bei der Dienstplanung nicht berücksichtigt	119
82. Fehler: Dienstplan wird häufig geändert	119

83. Fehler: Einsatzplanung für Mitarbeiterinnen in stationären Einrichtungen fehlt	120
84. Fehler: Konzept für kurzfristige Personalausfälle fehlt	122
85. Fehler: Urlaubsplanung berücksichtigt die betrieblichen Erfordernisse nicht ausreichend	123
86. Fehler: Ermittlung der Urlaubsansprüche ist nicht nachvollziehbar ...	124
87. Fehler: Bewertung von Arbeitszeit und Urlaubstagen bei teilzeitbeschäftigten Mitarbeiterinnen ist unklar	125
88. Fehler: Urlaubsansprüche werden auf das nächste Jahr übertragen	126
89. Fehler: Keine Rahmenbedingungen für die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen	127
90. Fehler: Soziale Distanzzonen werden bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen nicht berücksichtigt	129
91. Fehler: Konzept und Rahmenbedingungen für die praktische Ausbildung in der Altenpflege fehlen	130
92. Fehler: Fortbildung wird nicht als Maßnahme der Personal- und Organisationsentwicklung gesehen	131
5 Qualitätsmanagement	132
93. Fehler: Annahme, Qualität und Kosteneffizienz in Einrichtungen seien ein Widerspruch	132
94. Fehler: Qualitätsmanagement ist nicht in die Struktur der Einrichtung integriert	133
95. Fehler: Fehlendes Verständnis über Sinn und Zweck von Qualitätszirkeln	134
96. Fehler: Kein Beschwerde- und Verbesserungsmanagement	135
97. Fehler: Bewohner werden nicht als Kunden wahrgenommen	137
98. Fehler: Ziele und Verantwortlichkeiten für die Pflegevisiten sind nicht eindeutig geregelt	138
99. Fehler: PDCA-Zyklus ist unbekannt oder wird nicht umgesetzt	140
100. Fehler: ... Expertenstandards sind nicht angepasst und werden nicht korrekt umgesetzt	142
Literatur	145
Register	147