

INHALT

| | | |
|----------|--|-----------|
| | Vorwort zur 3., vollständig überarbeiteten Auflage | 8 |
| 1 | Was ist Qualität? | 9 |
| 1.1 | Was ist ein Qualitätsmanagementsystem? | 12 |
| 1.2 | Warum überhaupt ein Qualitätsmanagementsystem? | 13 |
| 1.3 | Welche Qualitätssiegel und Zertifizierungen gibt es? | 15 |
| 2 | Welche gesetzlichen Vorgaben zu Qualität und Qualitätsmanagement sind relevant? | 19 |
| 2.1 | Ein Überblick | 19 |
| 2.2 | Was sind Pflege-Transparenzkriterien? | 21 |
| 3 | Welche Aufgaben haben Qualitätsbeauftragte? | 25 |
| 3.1 | Ein Überblick | 26 |
| 3.2 | Wie sieht die Stellenbeschreibung einer Qualitätsbeauftragten aus? | 27 |
| 3.2.1 | Stellenbeschreibung einer Qualitätsbeauftragten in der ambulanten Pflege | 28 |
| 3.2.2 | Die Aufgaben im Bereich der gesetzlichen Vorgaben | 29 |
| 3.2.3 | Die Aufgaben im Bereich der Einführung des Qualitätsmanagementsystems | 29 |
| 3.2.4 | Die Aufgaben im Bereich der Umsetzung/Sicherung des Qualitätsmanagementsystems | 30 |
| 3.2.5 | Mögliche weitere Aufgaben | 30 |
| 3.3 | Welche Karrieremöglichkeiten im Bereich des Qualitätsmanagements gibt es? | 31 |
| 3.4 | Welche Position hat die Qualitätsbeauftragte innerhalb der Einrichtung? | 33 |
| 3.5 | Welche Kompetenzen braucht eine Qualitätsbeauftragte? | 36 |
| 3.6 | Wie sieht der Arbeitsplatz einer Qualitätsbeauftragten aus? | 39 |
| 3.7 | Wie sieht der Alltag einer Qualitätsbeauftragten aus? | 41 |
| 3.8 | Wie stellen Sie sich eine Qualitätsbeauftragte vor? | 46 |
| 4 | Welche Maßnahmen des internen Qualitätsmanagements gibt es? | 47 |
| 4.1 | Ein Überblick | 48 |
| 4.2 | Was ist das Qualitätsmanagement-Handbuch? | 48 |
| 4.3 | Wie werden Prozesse beschrieben? | 51 |
| 4.4 | Wie werden Pflegeleitbild und Pflegekonzept erstellt? | 53 |
| 4.5 | Wie werden Stellenbeschreibungen erstellt? | 55 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.6 | Wie werden Standards, Richtlinien und Expertenstandards bearbeitet? | 56 |
| 4.7 | Wie werden Qualitätszirkel bzw. Arbeitsgruppen gebildet und geleitet? | 58 |
| 4.8 | Wie wird ein Beschwerdemanagement eingeführt? | 59 |
| 4.9 | Wie wird mit Fachliteratur umgegangen? | 63 |
| 4.10 | Wie werden Fortbildungen geplant und umgesetzt? | 66 |
| 4.11 | Wie wird die interne Kommunikation sichergestellt? | 73 |

5

| | |
|---|-----------|
| Risikomanagement | 79 |
| 5.1 Definition | 79 |
| 5.1.1 Beispiel für ein Risikomanagementkonzept | 80 |
| 5.2 Beispiel für ein Hygienekonzept | 81 |
| 5.2.1 Definition | 82 |
| 5.2.2 Hygieneleitbild | 82 |
| 5.2.3 Umgang mit Sterilgut | 83 |
| 5.2.4 Händehygiene | 83 |
| 5.3 Was Sie zur Arbeitssicherheit wissen müssen | 84 |
| 5.3.1 Beispiel für ein Konzept | 85 |
| 5.3.2 Maßnahmen | 86 |
| 5.4 Was Sie zu Datenschutz und Aufbewahrungsfristen wissen müssen | 86 |
| 5.4.1 Beispiel für ein Datenschutzkonzept | 87 |
| 5.4.2 Maßnahmen zum Daten- und Dokumentenschutz | 88 |
| 5.4.3 Schweigepflichterklärung, Entbindung von der Schweigepflicht und Widerruf | 89 |
| 5.5 Erstellen Sie einen Notfallordner | 92 |

6

| | |
|---|-----------|
| Was gehört zum Pflegeprozess? | 95 |
| 6.1 Welche Anforderungen werden an das Pflegedokumentationssystem gestellt? | 95 |
| 6.2 Wie werden Dokumentationsformulare erstellt und geführt? | 97 |
| 6.3 Dokumentationsmappe und Patientenakte | 98 |
| 6.4 Stamm(daten-)blatt | 99 |
| 6.5 Biografiebogen | 101 |
| 6.6 Pflegeanamnese und Informationssammlung | 103 |
| 6.7 Vitalwerteblatt | 104 |
| 6.8 Medikamentenblatt und ärztliche Anordnungen | 107 |
| 6.8.1 Bestandsliste für Betäubungsmittel (ambulant) | 107 |
| 6.8.2 Schmerztagebuch und Schmerzskala | 108 |
| 6.9 Pflegeüberleitungsbogen | 110 |
| 6.10 Berichteblatt | 115 |
| 6.11 Dekubitusrisikoerkennung | 115 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 6.12 | Lagerungsprotokoll und Bewegungsplan | 115 |
| 6.13 | Trinkprotokoll und Bilanzierungsbogen | 116 |
| 6.14 | Mahlzeitenbogen und Ernährungsprotokoll | 118 |
| 6.15 | Sturzrisikoerkennung | 119 |
| 6.16 | Sturzprotokoll | 121 |
| 6.17 | Wunddokumentation | 123 |
| 6.18 | Leistungsnachweis/Durchführungsnachweis | 123 |
| 6.19 | Miktionsprotokoll, Kontinenztraining und Toilettenprotokoll | 123 |
| 6.20 | Maßnahmendokumentation zur sozialen Betreuung | 124 |
| 6.21 | Was gehört zu einer guten Pflegeplanung? | 125 |
| 6.21.1 | Pflegeplanungsblatt | 125 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 7 | Welche Maßnahmen des externen Qualitätsmanagements gibt es? | 127 |
| 7.1 | Ein Überblick | 127 |
| 7.2 | Welche Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit und Kooperation gibt es? | 127 |
| 7.3 | Was gehört zur Gremienarbeit? | 128 |
| 7.4 | Wie werden externe Audits und Überprüfungen durchgeführt? ... | 129 |
| 7.5 | Interview mit einer Auditorin | 129 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 8 | Welche Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung gibt es? | 138 |
| 8.1 | Ein Überblick | 138 |
| 8.2 | Wie werden Pflegevisiten durchgeführt? | 139 |
| 8.3 | Ausbildung, Einarbeitung und Personalentwicklung von Mitarbeitern | 143 |
| 8.4 | Wieso sollten Mitarbeiter- und Kundenbefragungen durchgeführt werden? | 144 |
| 8.5 | Wie findet ein internes Audit statt? | 145 |

| | |
|------------------------|------------|
| Literatur | 146 |
| Internetadressen | 147 |

| | |
|-----------------------|------------|
| Register | 150 |
|-----------------------|------------|