

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 Pflegedokumentations- system 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/Durchführungs nachweis	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