

INHALT

Vorwort	7
Einleitung	9
1 Ziele, Aufgaben und gesetzliche Grundlagen	11
1.1 Die Ziele der Heimaufsicht	11
1.2 Die Prüfteams der Heimaufsicht	14
1.3 Die Aufgaben der Heimaufsicht	16
1.4 Die Heimgesetzgebung der Bundesländer	18
1.5 Das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG)	48
1.6 Prüfungen durch die Heimaufsicht	49
1.7 Fazit	52
2 Der kontrollierende Partner	55
2.1 Die Heimaufsicht als Kontrolleur	55
Exkurs Die pflegerische Einrichtung – eine totale Institution? ..	59
2.2 Prüfungsthema »Individualität«	63
2.3 Prüfungsthema »Personal«	64
2.3.1 Dienstplangestaltung	68
2.3.2 Das Arbeitszeitgesetz	69
2.4 Die Heimaufsicht als Partner – die Beratung	72
2.4.1 Der partnerschaftliche Ansatz: das Beispiel Rheinland-Pfalz	74
2.5 Fazit	75
3 Die Vorbereitung auf die Prüfung durch die Heimaufsicht	76
3.1 Strategie Nr. 1: Einrichtung und Mitarbeiterteam – immer präsentabel	76
3.1.1 Machen Sie die Heimbegehung zum Standard in Ihrer Einrichtung	79
3.1.2 Freundlichkeit ist keine Hexerei, aber ein Qualitätsmerkmal	81
3.1.3 Bekämpfen Sie Ihre Angst	82

3.2 Strategie Nr. 2: Üben Sie die Formen der Kommunikation	85
3.2.1 Was ist eigentlich Kommunikation?	86
3.2.2 Kommunikationsmodelle	87
3.2.3 Von nonverbaler Kommunikation und Distanzzenen	94
3.2.4 Killerphrasen	99
3.3 Strategie Nr. 3: Üben Sie Konfliktgespräche	102
3.3.1 Das Fünf-Phasen-Modell eines Konfliktgesprächs	103
3.3.2 Am Anfang steht die Konfliktanalyse	104
3.4 Strategie Nr. 4: Verbessern Sie Ihre interne Besprechungskultur	106
3.5 Strategie Nr. 5: Verbessern Sie die Dokumentation	109
3.5.1 Dokumentation – was gehört dazu und was nicht?	111
3.5.2 Dokumentation – auch eine Aufgabe für die Pflegedienstleitung	119
3.5.3 Dokumentieren Sie Ihre Arbeit als PDL	120
3.6 Die Dokumentation ist Ausweis der Kompetenz	122
3.7 Strategie Nr. 6: Bleiben Sie immer auf dem aktuellen Stand	123
3.8 Strategie Nr. 7: Stellen Sie einen Prüfungsordner zusammen	124
3.9 Fazit	126
4 Der Prüfungstag	128
4.1 Auch ein Prüfungstag hat seine Struktur	128
4.2 Strategie Nr. 8: Zeigen Sie, dass Sie Ihre Einrichtung im Griff haben	133
4.3 Strategie Nr. 9: Schreiben Sie mit	135
4.4 Fazit	136
5 Bestanden oder nicht? Nach der Prüfung	137
5.1 Strategie Nr. 10: Informieren Sie Ihre Mitarbeiter!	137
5.2 Vom Umgang mit negativen Ergebnissen	137
5.3 Widerspruch oder nicht?	139
5.4 Erneute Prüfung	139
5.5 Fazit	140
Literatur	142
Register	143