

# INHALT

<b>Danksagung</b> .....	<b>10</b>
<b>Vorwort zur 2., aktualisierten Auflage</b> .....	<b>11</b>
<b>1</b> <b>Qualität in der ambulanten, stationären und teilstationären Kranken- und Altenpflege</b> .....	<b>12</b>
1.1    Was ist überhaupt Qualität? .....	12
1.1.1    Was ist ein Qualitätsmanagement? .....	13
1.1.2    Wozu braucht man ein Qualitätsmanagement? .....	14
1.2    Gesetzliche Grundlagen des Qualitätsmanagements .....	16
1.3    Vorgaben nach dem Heimgesetz .....	27
1.4    Vorgaben der Kranken-/Pflegekassen .....	28
1.5    Vorgaben des MDK .....	28
1.5.1    Was Sie zu den Pflege-Transparenzvereinbarungen (PTVA) wissen müssen .....	30
1.6    Definieren Sie Ihren eigenen Qualitätsanspruch .....	32
<b>2</b> <b>Anforderungen an eine Qualitätsbeauftragte</b> .....	<b>35</b>
2.1    Qualitätsbeauftragte (QB), Qualitätsmanager (QM) oder Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB)? .....	35
2.2    Auf dem Weg zur Qualitätsbeauftragten .....	35
2.3    Position der Qualitätsbeauftragten in der Einrichtung .....	37
2.3.1    Die Allzweckwaffen »Wissen und Zeit« .....	38
2.3.2    Wagen Sie sich aus dem Elfenbeinturm .....	38
2.4    Grundvoraussetzung: Berufserfahrung .....	39
2.5    Weiterbildung und Karriere .....	40
2.6    Kompetenzen einer Qualitätsbeauftragten .....	42
2.7    Das Selbstverständnis als Qualitätsbeauftragte .....	45
2.8    Möglichkeiten der Arbeitszeitgestaltung .....	46
<b>3</b> <b>Aufgaben einer Qualitätsbeauftragten</b> .....	<b>48</b>
3.1    Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben .....	48
3.2    Einführung eines Qualitätsmanagementsystems .....	49
3.2.1    Mögliche Qualitätsmanagementsysteme .....	50
3.3    Umsetzung des Qualitätsmanagements .....	53

<b>4</b>	<b>Der Arbeitsplatz einer Qualitätsbeauftragten</b>	<b>55</b>
4.1	Büro, Arbeitsplatz und persönliches (Termin-)Management	55
4.2	Fortbildungsräumlichkeiten und Moderatorenkoffer	57
<b>5</b>	<b>Das QM-Handbuch</b>	<b>58</b>
5.1	Inhalt, Format und Ausführung	58
5.2	Inhaltsverzeichnis (ambulant/stationär)	60
5.3	Was Sie über Flussdiagramme wissen sollten	62
5.4	Was Sie über die Aktualisierung Ihres QM-Handbuchs wissen sollten	64
5.5	Kenntnisnahme durch die Mitarbeiter	64
<b>6</b>	<b>Risikomanagement</b>	<b>66</b>
6.1	Definition	66
6.1.1	Beispiel für ein Risikomanagementkonzept	67
6.2	Beispiel für ein Hygienekonzept	68
6.2.1	Definition	69
6.2.2	Hygieneleitbild	69
6.2.3	Umgang mit Sterilgut	70
6.2.4	Händehygiene	70
6.3	Was Sie zur Arbeitssicherheit wissen müssen	71
6.3.1	Beispiel für ein Konzept	72
6.3.2	Maßnahmen	73
6.4	Was Sie zu Datenschutz und Aufbewahrungsfristen wissen müssen	73
6.4.1	Beispiel für ein Datenschutzkonzept	74
6.4.2	Maßnahmen zum Daten- und Dokumentenschutz	75
6.4.3	Schweigepflichterklärung, Entbindung der Schweigepflicht und Widerruf	76
6.5	Erstellen Sie einen Notfallordner	79
<b>7</b>	<b>Maßnahmen des internen Qualitätsmanagements</b>	<b>82</b>
7.1	Pflegeleitbild	83
7.1.1	Inhalt, Aufbau und Erstellung	83
7.1.2	Aktualisierung	84
7.1.3	Wie Sie und alle Mitarbeiter das Pflegeleitbild »leben«	84
7.2	Was Sie über das Pflegekonzept wissen sollten	85
7.2.1	Inhalt, Aufbau und Aktualisierung	86
7.3	Wie und weshalb Sie Stellenbeschreibungen erstellen sollten	87
7.3.1	Verantwortliche Pflegefachkraft (ambulant/stationär)	88
7.3.2	Stellvertretende Pflegedienstleitung (ambulant/stationär)	91
7.3.3	Pflegefachkräfte (ambulant/stationär)	93
7.3.4	Qualitätsbeauftragte (ambulant/stationär)	95

7.3.5	Pflegehilfskraft (ambulant/stationär) .....	96
7.3.6	Praxisanleiter (ambulant/stationär) .....	98
7.3.7	Hygienebeauftragter (ambulant/stationär) .....	99
7.3.8	Hauswirtschaftskraft (stationär) .....	101
7.3.9	Verwaltungsangestellte (ambulant/stationär) .....	102
7.3.10	Sonstige Mitarbeiter .....	103
7.4	Was Sie über Fachliteratur wissen sollten .....	103
7.4.1	Übersichts-/Bestandsliste und Ausleihverzeichnis .....	104
7.4.2	Beziehen Sie regelmäßig Fachzeitungen und -zeitschriften .....	107
7.5	Was Sie über Qualitätszirkel und Arbeitsgruppen wissen sollten ...	108
7.5.1	Gründung, Ziele, Mitglieder und Ablauf .....	108
7.6	Was Sie über (Experten-)Standards und Pflegerichtlinien wissen sollten .....	109
7.6.1	Erstellung von Expertenstandards .....	111
7.6.2	Wie Sie die Expertenstandards an Ihre Pflegeeinrichtung anpassen und praktisch umsetzen .....	111
7.6.3	Erstellen Sie eigene Pflegerichtlinien .....	113
7.7	Was Sie über Fallbesprechungen wissen sollten .....	114
7.7.1	Konzept und Ablauf .....	114
7.7.2	Fallbesprechungsprotokoll .....	116
7.7.3	Auswertung .....	117
7.7.4	Wie Sie zu jedem Patienten mindestens eine Fallbesprechung erhalten .....	117
7.8	Was Sie über das Beschwerdemanagement wissen sollten .....	118
7.8.1	Beschwerdekonzept .....	119
7.8.2	Möglichkeiten der Beschwerdestimulanz .....	120
7.8.3	Beschwerdeaufnahme und -bearbeitung .....	121
7.8.4	Beschwerdeauswertung .....	122
7.9	Internes Fehlermanagement – Wie Sie mit Fehlern umgehen sollten .....	122
7.9.1	Fehlermeldungen .....	123
7.10	Was Sie über die interne Kommunikation wissen sollten .....	123
7.10.1	Führen Sie regelmäßige Besprechungen durch .....	124
7.10.2	Die wichtigste interne Kommunikationsform – die Übergabe .....	126
7.10.3	Kommunikationsmatrix .....	128
7.11	Was Sie über Fortbildungen wissen sollten .....	130
7.11.1	Interne Fortbildungen .....	130
7.11.2	Externe Fortbildungen .....	132
7.11.3	Teilnahmezertifikat .....	133
7.11.4	Beispiel eines prospektiven Fortbildungsplans .....	134
7.11.5	Wie Sie neue und innovative Fortbildungsthemen finden .....	136

<b>8</b>	<b>Maßnahmen des externen Qualitätsmanagements</b>	<b>138</b>
8.1	Weshalb Sie an Gremien, Selbsthilfegruppen, Arbeitsgruppen etc. teilnehmen sollten	138
8.2	Was Sie über Öffentlichkeitsarbeit und Marketing wissen sollten	139
8.3	Was Sie über Kooperationspartnerschaften wissen sollten	139
8.4	Lassen Sie regelmäßig externe Audits durchführen	141
<b>9</b>	<b>Interne Dokumente und Formulare</b>	<b>142</b>
9.1	Erstellen Sie eigene Dokumente und Formulare	142
9.2	Klientenbezogene/organisatorische Formulare	144
9.2.1	Klientenbezogene Formulare (ambulant)	144
9.2.2	Klientenbezogene/organisatorische Formulare (stationär)	144
9.3	Mitarbeiterbezogene Formulare (ambulant/stationär)	144
<b>10</b>	<b>Pflegedokumentation</b>	<b>147</b>
10.1	Dokumentationsmappe und Patientenakte	148
10.2	Stamm(daten-)blatt	149
10.3	Biografiebogen	151
10.4	Pflegeanamnese und Informationssammlung	153
10.5	Vitalwerteblatt	154
10.6	Medikamentenblatt und ärztliche Anordnungen	157
10.6.1	Bestandsliste für Betäubungsmittel (ambulant)	157
10.6.2	Schmerztagebuch und Schmerzskala	158
10.7	Pflegeplanungsblatt	160
10.8	Pflegeüberleitungsbogen	161
10.9	Berichteblatt	166
10.10	Dekubitusrisikoerkennung	166
10.11	Lagerungsprotokoll und Bewegungsplan	166
10.12	Trinkprotokoll und Bilanzierungsbogen	167
10.13	Mahlzeitenbogen und Ernährungsprotokoll	170
10.14	Sturzrisikoerkennung	170
10.15	Sturzprotokoll	172
10.16	Wunddokumentation	174
10.17	Leistungsnachweis/Durchführungsnachweis	174
10.18	Hygieneblatt	175
10.19	Miktionsprotokoll, Kontinenztraining und Toilettenprotokoll	175
10.20	Maßnahmendokumentation zur sozialen Betreuung	176

<b>11</b>	<b>Maßnahmen zur Qualitätssicherung</b>	<b>177</b>
11.1	Was Sie über Pflegevisiten wissen sollten	177
11.1.1	Konzept	177
11.1.2	Terminierung und Aktualität	179
11.1.3	Pflegevisitenprotokoll	181
11.1.4	Dokumentationsvisitenprotokoll (ambulant/stationär)	184
11.1.5	Werten Sie Ihre Pflegevisiten jährlich aus	186
11.2	Einarbeitung von Mitarbeitern	186
11.2.1	Einarbeitungskonzept	187
11.2.2	Einarbeitungscheckliste	187
11.2.3	Einarbeitungsgespräch	189
11.3	Praktische Anleitung von Mitarbeitern	189
11.3.1	Touren-/Praxisbegleitung	189
11.3.2	Praxisbegleitungsprotokoll	190
11.3.3	Personalentwicklung	191
11.4	Internes Audit	191
11.5	Anleitung von Auszubildenden	191
11.5.1	Praktischer Ausbildungsplan	192
11.5.2	Interner Bewertungsbogen	204
11.5.3	Feedbackbogen für Auszubildende	204
<b>12</b>	<b>Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung</b>	<b>207</b>
12.1	Führen Sie regelmäßig Mitarbeiterbefragungen durch	207
12.2	Führen Sie regelmäßig Kundenbefragungen durch	208
12.3	Gehen Sie neue Wege	208
<b>13</b>	<b>Zertifizierung und Qualitätssiegel</b>	<b>209</b>
13.1	Einige Zertifizierungsverfahren	209
13.2	Interview mit einer Auditorin	209
<b>14</b>	<b>Aus dem Alltag eines Qualitätsbeauftragten</b>	<b>217</b>
14.1	Die neun Gebote	217
14.2	Tipps und Tricks	217
14.3	Von der Pflege ins Büro	218
	<b>Literatur</b>	<b>220</b>
	<b>Anhang</b>	<b>223</b>
	Internetadressen	224
	Literaturhinweise	227
	Register	229