

# Inhalt

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Vorwort zur 4. Auflage .....                                                                | 8         |
| <b>1 Was ist Qualität?</b> .....                                                            | <b>9</b>  |
| 1.1 Was ist ein Qualitätsmanagementsystem? .....                                            | 12        |
| 1.1.1 DIN EN ISO 9001 .....                                                                 | 13        |
| 1.1.2 EFQM .....                                                                            | 14        |
| 1.1.3 Total Quality Management (TQM) .....                                                  | 14        |
| 1.1.4 Der PDCA-Zyklus (Demingkreis) .....                                                   | 14        |
| 1.2 Warum überhaupt ein Qualitätsmanagementsystem? .....                                    | 16        |
| 1.3 Wie wird man Qualitätsbeauftragte*r? .....                                              | 18        |
| 1.4 Welche Karrieremöglichkeiten im Bereich des<br>Qualitätsmanagements gibt es? .....      | 20        |
| 1.5 Muster-Stellenbeschreibung eines Qualitätsbeauftragten ....                             | 23        |
| 1.6 Welche Qualitäts-Zertifizierungen gibt es? .....                                        | 25        |
| 1.7 Gesetzliche Qualitätsprüfungen des MD .....                                             | 27        |
| <b>2 Wie hat sich die Pflegeversicherung entwickelt?</b> .....                              | <b>28</b> |
| 2.1 Welche qualitätsrelevanten Gesetze gibt es in Deutschland<br>für die Pflege? .....      | 30        |
| 2.2 Was umfassen die Qualitätsprüfungsrichtlinien des MD<br>ambulant und stationär? .....   | 32        |
| <b>3 Welche Position und Aufgaben haben Qualitätsbeauftragte in der Pflege?</b> .....       | <b>35</b> |
| 3.1 Die Management-Ebene .....                                                              | 35        |
| 3.2 Alltägliche und wiederkehrende Aufgaben .....                                           | 38        |
| 3.3 Wie sieht die Stellenbeschreibung von Qualitätsbeauftragten<br>in der Pflege aus? ..... | 39        |
| 3.4 Ist die/der QMB in der Leitungsebene ansässig? .....                                    | 39        |
| 3.5 Wie organisieren Sie sich selbst? .....                                                 | 41        |
| 3.5.1 Selbstorganisation im Büro und am Schreibtisch .....                                  | 41        |
| 3.5.2 Selbstorganisation am Computer und bei der Ablage .....                               | 42        |
| 3.5.3 Selbstorganisation Zeitmanagement .....                                               | 44        |
| 3.5.4 Selbstorganisation Kommunikation .....                                                | 46        |
| 3.6 Welche Kompetenzen braucht ein*e Qualitätsbeauftragte*r? ..                             | 49        |
| 3.7 Wie stellen Sie sich eine*n Qualitätsbeauftragte*n vor? .....                           | 52        |

|          |                                                                       |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4</b> | <b>Welche Maßnahmen des internen Qualitätsmanagements gibt es?</b>    | <b>53</b> |
| 4.1      | Was ist das Qualitätsmanagement-Handbuch?                             | 54        |
| 4.1.1    | Inhalte des QM-Handbuchs                                              | 55        |
| 4.2      | Wie werden Prozesse beschrieben?                                      | 57        |
| 4.3      | Wie werden Pflegeleitbild und Pflegekonzept erstellt?                 | 59        |
| 4.4      | Wie werden Stellenbeschreibungen erstellt?                            | 61        |
| 4.5      | Wie werden Standards, Richtlinien und Expertenstandards bearbeitet?   | 62        |
| 4.5.1    | Nationale Expertenstandards                                           | 62        |
| 4.6      | Wie werden Qualitätszirkel bzw. Arbeitsgruppen gebildet und geleitet? | 64        |
| 4.7      | Wie wird mit Fachliteratur umgegangen?                                | 65        |
| 4.8      | Wie werden Fortbildungen geplant und umgesetzt?                       | 68        |
| 4.8.1    | Kosten sparen mit internen Fortbildungen?                             | 70        |
| 4.8.2    | Fortbildungsplan                                                      | 74        |
| 4.9      | Wie wird die interne Kommunikation sichergestellt?                    | 76        |
| 4.9.1    | Übergabe                                                              | 77        |
| 4.9.2    | Interne Mitteilung und interne E-Mails                                | 77        |
| 4.9.3    | Fallbesprechungen                                                     | 78        |
| 4.9.4    | Teamsitzung/-besprechung                                              | 79        |
| 4.9.5    | Organisationsbesprechung                                              | 80        |
| 4.9.6    | Gesprächs- und Ergebnisprotokolle                                     | 80        |
| 4.9.7    | Kommunikationsmatrix                                                  | 82        |
| 4.9.8    | Dokumentationsmatrix                                                  | 82        |
| <b>5</b> | <b>Welche Maßnahmen zur internen Qualitätssicherung gibt es?</b>      | <b>84</b> |
| 5.1      | Ein Überblick                                                         | 84        |
| 5.2      | Sicherstellung der internen Kommunikation                             | 86        |
| 5.3      | Pflegevisiten                                                         | 87        |
| 5.4      | Einarbeitungsmanagement                                               | 90        |
| 5.5      | Mitarbeiterbefragung                                                  | 91        |
| 5.6      | Internes Audit                                                        | 91        |
| <b>6</b> | <b>Welche Prozesse gibt es und wie werden sie gemanagt?</b>           | <b>93</b> |
| 6.1      | Risikomanagement                                                      | 93        |
| 6.1.1    | Arbeitsschutz und -sicherheit                                         | 94        |
| 6.1.2    | Der Notfallordner                                                     | 95        |
| 6.1.3    | Fortbildungen im Bereich des Risikomanagements                        | 96        |
| 6.2      | Fehlermanagement und Fehlerkultur                                     | 97        |
| 6.3      | Hygienemanagement                                                     | 97        |
| 6.3.1    | Praktische Qualitätssicherungsmaßnahmen in Bezug auf Hygiene          | 98        |

|                        |                                                                               |            |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 6.3.2                  | Beispiel für ein Hygieneleitbild eines ambulanten Pflegedienstes .....        | 98         |
| 6.4                    | Ideenmanagement .....                                                         | 99         |
| 6.4.1                  | Praktische Maßnahmen in Bezug auf das Ideenmanagement ..                      | 100        |
| 6.5                    | Beschwerdemanagement .....                                                    | 100        |
| 6.5.1                  | Kundenzufriedenheit vs. Beschwerde .....                                      | 105        |
| 6.6                    | Datenschutzmanagement gem. DSGVO .....                                        | 106        |
| 6.6.1                  | Praktische Maßnahmen zum Daten- und Dokumentenschutz                          | 107        |
| <b>7</b>               | <b>Wie wird der schriftliche Pflegeprozess gemanagt?</b> .....                | <b>109</b> |
| 7.1                    | Welche Anforderungen werden an das Pflegedokumentationssystem gestellt? ..... | 110        |
| 7.1.1                  | Was muss in den Pflegebericht? .....                                          | 111        |
| 7.2                    | Die elektronische Pflegedokumentation .....                                   | 111        |
| 7.3                    | Grundsätzliche Informationen zur Biografiearbeit .....                        | 112        |
| 7.4                    | Der Pflegeüberleitungsbogen .....                                             | 114        |
| <b>8</b>               | <b>Welche Maßnahmen des externen Qualitätsmanagements gibt es?</b> .....      | <b>119</b> |
| 8.1                    | Ein Überblick .....                                                           | 119        |
| 8.2                    | Welche Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit gibt es? .....                     | 119        |
| 8.3                    | Welche Möglichkeiten der Mitarbeitergewinnung gibt es? ....                   | 121        |
| 8.4                    | Was gehört zur Gremienarbeit? .....                                           | 121        |
| 8.5                    | Wie werden externe und interne Audits und Überprüfungen durchgeführt? .....   | 122        |
| Literatur .....        |                                                                               | 124        |
| Internetadressen ..... |                                                                               | 126        |
| Register .....         |                                                                               | 128        |