

Inhaltsverzeichnis

1	Qualität fördern	1
1.1	Profession Pflege Michael Ammende	3
1.1.1	Ein Wort zuvor	3
1.1.2	Welches Potenzial muss die Pflege zur Professionalisierung aufbringen?	4
1.1.3	Der Weg zur Professionalisierung der Pflege	5
1.1.4	Ausblick	8
1.2	Instrumente zur Gestaltung von Veränderungsprozessen Roswitha Woiwoda und Gabriele Ehret-Böhm	10
1.2.1	Ein Wort zuvor	10
1.2.2	Die TQM-Philosophie	10
1.2.3	Grundprinzipien des TQM	10
1.2.4	Instrumente des TQM	11
1.2.5	Fazit	14
1.3	Einführung des TQM-Prozesses im Krankenhaus durch die Kranken- hausleitung Volker Graf	15
1.3.1	Ein Wort zuvor	15
1.3.2	Total Quality Management – Ziele und Prinzipien	15
1.3.3	Einführung des TQM-Prozesses	16
1.3.4	Fazit	19
1.4	Patientenorientierung im Alltag – aus Sicht einer Pflegedienstleitung Annette Franke	21
1.4.1	Ein Wort zuvor	21
1.4.2	Patientenorientierung und Dienstleistungsqualität	21
1.4.3	Methoden zur Messung von Patientenzufriedenheit	22
1.4.4	Umgang mit Beschwerden	24
1.4.5	Dienstleistungsqualität	25
1.4.6	Die Bedeutung des direkten Patientenkontaktes	26
1.4.7	Umgangsformen	27
1.5	Patientenorientierung im Alltag – aus Sicht einer Funktionsleitung Dorothea Baniewicz	31
1.5.1	Ein Wort zuvor	31
1.5.2	Wie entstehen Qualitätsurteile von Patienten?	31

1.5.3	Darstellung des Verhältnisses „Klinikpersonal – Patient“ vor dem Umdenkungsprozess	33
1.5.4	Der Umdenkungsprozess	34
1.5.5	Patientenorientierung in einer Funktionsabteilung – dargestellt am Beispiel einer Medizinischen Notaufnahme	35
1.5.6	Zusammenfassung	41
1.6	Unterstützung bei der Qualitätsent- wicklung durch Pflegeexpertinnen – ein Bericht aus der Praxis	43
	Sabine Rheinwalt und Claudia Schwartz	
1.6.1	Ein Wort zuvor	43
1.6.2	Professionalisierung und Qualitäts- entwicklung im Pflegebereich	43
1.6.3	Professionalität versus „Häubchen tragende Verfügbarkeit“ – eine Herausforderung	43
1.6.4	Qualifikation der Pflegeexpertinnen .	45
1.6.5	Zusammenfassende Betrachtung	45
2	Mitarbeiterinnen führen	47
2.1	Kompetenzen einer Führungskraft ..	49
	Käte Harms	
2.2	Gespräche mit Mitarbeiterinnen führen	53
	Roswitha Woiwoda	
2.2.1	Ein Wort zuvor	53
2.2.2	Zwischengespräche führen	53
2.2.3	Probezeitgespräche führen	55
2.2.4	Zielvereinbarungsgespräche führen ..	56
2.2.5	Orientierungsgespräche führen	63
2.2.6	Fördergespräche führen	67
2.2.7	Zusammenfassende Betrachtung	67
2.3	Mit Konflikten konstruktiv umgehen	69
	Jacqueline Krehbiel	
2.3.1	Ein Wort zuvor	69
2.3.2	Konflikte haben einen Sinn	69
2.3.3	Konflikten vorbeugen	69
2.3.4	Die Rolle der Vorgesetzten	70
2.3.5	Die neutrale Partei – oder: „Wer hat das Problem?“	72
2.3.6	Gesprächsführung in Konfliktsituationen	73

2.3.7	Fazit	73
2.4	Verantwortung delegieren	75
	Roswitha Woiwoda und Susanne Dieffenbach	
2.4.1	Ein Wort zuvor	75
2.4.2	Was ist unter dem Prinzip der Delegation zu verstehen?	75
2.4.3	Vertrauen als Voraussetzung des Prinzips der Delegation	76
2.4.4	Welche Aufgaben sind delegierbar? .	76
2.4.5	Wie kann Verantwortung delegiert werden?	76
2.4.6	Verantwortungsbereiche von Stations- und Funktionsleitungen nach Delegation	78
2.4.7	Delegation aus der Sicht von Stations- und Funktionsleitungen ...	79
2.4.8	Zusammenfassung	79
2.5	Personaleinsatz planen und steuern .	80
2.5.1	Stellenpläne und Budgets berechnen . Susanne Dieffenbach	80
2.5.2	Dienstpläne gestalten	85
	Gabriele Ehret-Böhm und Gisela Weber-Schlechter	
2.5.3	Personalbedarf mit Hilfe der PPR berechnen	95
	Vera Meißner und Susanne Dieffenbach	
2.6	Personalentwicklung	106
2.6.1	Kompetenzen von Mitarbeiterinnen fördern und entwickeln	106
	Jacqueline Krehbiel	
2.6.2	Stationsinterne Fortbildungen organisieren	112
	Susanne Gierescher und Kerstin Ploil	
2.6.3	Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Anleitung von Schülerinnen	116
	Marion Maasch	
3	Strukturen und Prozesse optimieren	127
3.1	Organisationsformen von Unternehmen	129
	Susanne Dieffenbach	
3.1.1	Ein Wort zuvor	129
3.1.2	Die Linienorganisation als klassische Organisationsform	129
3.1.3	Die Stab-Linienorganisation	130
3.1.4	Die Matrixorganisation	131
3.1.5	Projektorganisationsformen	131
3.1.6	Fazit	133
3.2	Stellenbeschreibungen für Pflegende .	134
	Roswitha Woiwoda und Joachim Conrad	
3.2.1	Warum sind Stellenbeschreibungen wichtig?	134

3.2.2	Wie werden Stellenbeschreibungen entwickelt? – Ein Beispiel aus der Praxis	134
3.2.3	Beispiele für Stellenbeschreibungen im Pflege- und Funktionsdienst	137
3.2.4	Fazit	148
3.3	Einführung von Bereichspflege	149
	Maria-Theresia Kaiser	
3.3.1	Ein Wort zuvor	149
3.3.2	Funktionspflege	149
3.3.3	Bereichspflege	151
3.3.4	Voraussetzungen für die Einführung der Bereichspflege	153
3.3.5	Fazit	155
3.4	Dokumentation pflegerischer Leistungen	156
	Susanne Gierescher und Kerstin Ploil	
3.4.1	Ein Wort zuvor	156
3.4.2	Anwendung der pflegerischen Dokumentation im Krankenhaus	156
3.4.3	Zusammenfassung	159
3.5	Multiprofessionelle Kommunikation .	160
	Monika Schmitt und Harald Kruschinski	
3.5.1	Guter Wille allein genügt nicht	160
3.5.2	Verbesserung von Kommunikationsabläufen durch berufsgruppenübergreifende Zusammenarbeit – ein Praxisbericht	160
3.5.3	Zusammenfassung	162

4	Innovative Organisationskonzepte einführen	163
4.1	Einrichtung von Bereichen oder Stationen für Kurzlieger-Patienten ..	165
	Roswitha Woiwoda	
4.1.1	Ein Wort zuvor	165
4.1.2	Inhalte eines Organisationskonzeptes für Kurzlieger-Einheiten	165
4.1.3	Zusammenfassung	172
4.2	Integration ambulanter Operationen in die Prozesse einer Klinik	173
	Hans-Jörg Habermehl	
4.2.1	Ein Wort zuvor	173
4.2.2	Reorganisationskonzept – Einrichtung einer Kurzlieger-Station .	173
4.2.3	Reorganisationskonzept – Einführung ambulanter Operationen .	173
4.2.4	Optimierung der Servicequalität	177
4.2.5	Standardisierung von Prozessen	178
4.2.6	Zusammenfassung	179
4.3	Umsetzung eines ganzheitlichen Betreuungskonzeptes in einer geburtshilflichen Abteilung	180
	Christiane Kral und Simone Winkel	

4.3.1	Ein Wort zuvor	180
4.3.2	Darstellung der geburtshilflichen Abteilung zu Projektbeginn	182
4.3.3	Geplante Veränderungen in der geburtshilflichen Abteilung	184
4.3.4	Umsetzung des Projektes „ganzheitliche Betreuung“ in die Praxis	186
4.3.5	Zusammenfassung	199
4.4	Integration einer onkologischen Tagesklinik in den Stationsablauf einer Onkologiestation	201
	Rosemarie Miessler	
4.4.1	Ein Wort zuvor	201
4.4.2	Integrationskonzept – Voraussetzun- gen und Rahmenbedingungen	201
4.4.3	Abläufe in der Tagesklinik – Was sind die Arbeiten der Pflege in einem tagesklinischen Bereich?	201
4.5	Einführung eines EDV-unterstützten Stationsarbeitsplatzes	205
	Markus Stein	
4.5.1	Ein Wort zuvor	205
4.5.2	Bestandteile eines Pflichtenheftes	205
4.5.3	Schritte der DV-Einführung	207
4.5.4	Schulungen und Support	208
4.5.5	Beurteilungskriterien für DV-Anwendungen	209
4.6	Einführung von Instrumenten zur Entlassungskoordination	210
	Susanne Dieffenbach und Simone Winkel	
4.6.1	Ein Wort zuvor	210
4.6.2	Entlassungskoordination – ein Definitionsversuch	210
4.6.3	Instrumente der Entlassungskoordination	210
4.6.4	Zusammenfassung	220
5	Innovative Pflegekonzepte einführen	221
5.1	Professionelle Pflege von Schlag- anfall-Patienten – über das Bobath- Konzept hinaus	223
	Claudia Schwartz	
5.1.1	Ein Wort zuvor	223
5.1.2	Schlaganfall – Schicksalsschlag und sozialmedizinisches Problem	223
5.1.3	Vision der Pflege	223
5.1.4	Fortbildung: „Pflege bei Schlaganfall“	224
5.1.5	Stroke Unit	224
5.1.6	Ursprung und Entwicklung des Bobath-Konzepts	224

5.1.7	Indikationen zur Anwendung des Bobath-Konzeptes	225
5.1.8	Grundlagen zur Pflege nach dem Bobath-Konzept	225
5.1.9	Die Einbindung komplementärer Konzepte	226
5.1.10	Wie sieht die Pflege konkret aus? ...	226
5.1.11	Die Rolle der Pflege in der Rehabilitation von Stroke-Patienten	232
5.1.12	Qualitätskontrolle und Qualitätsentwicklung	233
5.2	Einführung von Basaler Stimulation auf einer Medizinischen Intensivstation	234
	Ilona Frey	
5.2.1	Ein Wort zuvor	234
5.2.2	Basale Stimulation	234
5.2.3	Schritte zur Implementierung des Pflegekonzeptes Basale Stimulation auf der Intensivstation	235
5.2.4	Fazit	243
5.3	Integration von Kinästhetik auf einer Station	244
	Roswitha Woiwoda	
5.3.1	Ein Wort zuvor	244
5.3.2	Was ist Kinästhetik?	244
5.3.3	Was kann Kinästhetik bewirken? ...	244
5.3.4	Umsetzung von Kinästhetik in der Pflege auf Ihrer Station	245
5.4	Sterbebegleitung – eine Neben- erscheinung in der Pflege oder eine Profession des Pflegeberufs?	248
	Kerstin Ploil	
5.4.1	Ein Wort zuvor	248
5.4.2	Kann Sterbebegleitung erlernt werden?	248
5.4.3	Reorganisation der Arbeitsabläufe ...	249
5.4.4	Qualifizierung der Mitarbeiterinnen	250
5.4.5	Involvieren verschiedener Berufsgruppen	250
5.4.6	Zusammenfassung	251
5.5	Transkulturelle Pflege – zum Umgang mit Kranken und Sterbenden islamischen Glaubens ...	252
	Irene Deutsch	
5.5.1	Ein Wort zuvor	252
5.5.2	Zur Situation von Migranten im deutschen Gesundheitswesen	252
5.5.3	Transkulturelle Pflege	253
5.5.4	Einführung in den Islam	253
5.5.5	Fazit	257

6	Die Herausforderungen des Fallpauschalengesetzes meistern	259
6.1	Die Einführung der DRGs Käte Harms, Roswitha Woiwoda und Susanne Dieffenbach	261
6.1.1	Gründe für die Einführung und beabsichtigte Wirkungen	261
6.1.2	Das DRG-basierte Entgeltsystem für Krankenhäuser	263
	Sachverzeichnis	287

6.2	Die Auswirkungen der DRGs auf den Pflegealltag	265
6.2.1	Was ist zum Thema integrierte Versorgung zu tun?	265
6.2.2	Was ist zum Thema Führungs- kompetenzen zu tun?	275
6.2.3	Was ist zum Thema Qualität zu tun?	276
6.2.4	Was ist zum Thema interne Budgetierung zu tun?	279