

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung				16
	<i>Nicole Stab, Sabine Simske</i>				
1.1	Warum ist es sinnvoll, Arbeit zu gestalten?	16	1.5	Wie können die Erkenntnisse in die Pflegepraxis umgesetzt werden?	20
1.2	Die Rolle der Führungskraft	17		<i>Christine Karmann</i>	
1.3	Was kann gestaltet werden? ...	18	1.6	Zusätzliches Wissen rund um die Stationsorganisation	21
1.4	Wie sollte Arbeit gestaltet werden?	18	1.6.1	Gesetze, Vorgaben und Finanzierung im Gesundheitswesen	21
1.4.1	Alle ständig Informieren	19	1.6.2	Einbindung von Pflege in die Gesamtorganisation.	22
1.4.2	Mit Vorgesetzten planen	19	1.6.3	Personal- und Budget-verantwortung in der Pflege.....	22
1.4.3	Der Weg ist das Ziel	19	1.6.4	Berufsverständnis.....	23
1.4.4	Mit wenigen Themen beginnen ...	19	1.6.5	Fachkräftequote und Vergütung...	23
1.4.5	Festlegungen im Team treffen	20	1.6.6	Berufspolitik	24
2	Dienstplangestaltung				26
	<i>Christine Karmann, Anke Trey</i>				
2.1	Fragestellung.....	26	2.5.3	Arbeitsschritte für Strategien bei der Urlaubsplanung	36
2.2	Hintergrund: Was muss ich wissen?	26	2.5.4	Dezemberdienstplan	36
			2.5.5	Arbeitsschritte für Strategien bei Arbeitsunfähigkeit	37
2.2.1	Mitarbeiterinteresse.....	27	2.5.6	Arbeitsschritte zur Erstellung einer Vereinbarung zur Dienstplangestaltung.....	37
2.2.2	Patienteninteresse	27			
2.2.3	Unternehmensinteresse.....	27			
2.3	Funktionen des Dienstplans und Verantwortlichkeiten	28	2.6	Erfahrungen bei Änderung von Dienstplangestaltung und bei Einführung von Arbeitszeitmodellen und Ausfallzeitmanagement....	40
2.4	Rechtsgrundlagen	28			
2.4.1	Rechtspyramide und juristische Rangfolge der Rechtsquellen.....	28	2.7	Herausforderung für Führungskräfte und Führungsaufgaben ..	40
2.5	Best-Practice-Beispiele.....	35	2.7.1	Was sind die Herausforderungen für Führungskräfte?	40
2.5.1	Arbeitsschritte bei Dienstzeitenänderung	35	2.7.2	Was sind die Führungsaufgaben? .	41
2.5.2	Arbeitsschritte zu einer Pausenregelung für den Pflegedienst.	35			

3	Pflegesystem	44		
	<i>Bärbel Dangel</i>				
3.1	Funktionspflege	44		
3.2	Bereichspflege	46		
3.3	Primäre Pflege – Primary Nursing	46		
	3.3.1	Verantwortung und Entscheidungskompetenz	47		
	3.3.2	Arbeitszuweisung nach der Fallmethode.....	47		
	3.3.3	Direkte Kommunikation im Team	47		
	3.3.4	Verantwortung für die Qualität der Pflege	47		
4	Pflegeprozess	50		
	<i>Bärbel Dangel</i>				
4.1	Der Pflegeprozess und seine Phasen	50		
4.1.1	Hintergrund und Entwicklung des Pflegeprozesses.....	52	4.1.2	Bedeutung und Perspektive des Pflegeprozesses.....	52
5	Schichtablauf	56		
	<i>Michael Junge</i>				
5.1	Teil der Stationsorganisation	56		
5.2	Abstimmung mit allen Berufsgruppen	56		
5.3	Grundlage für Priorisierung in stressigen Diensten	57		
5.4	Zwischendienste	58		
5.5	Patientendokumentation	59		
5.6	Visitenzeiten – der Klassiker unter den Ablaufproblemen	59		
5.7	Telefondienst	60		
5.8	Praxisanleitung – Herz der praktischen Ausbildung	61		
5.9	Pausen	61		
6	Informationsflussgestaltung	64		
	<i>Hermann Hemsing</i>				
6.1	Einleitung	64		
6.2	Informationsfluss am Beispiel der Schichtübergabe	64		
6.3	Moderne Schnittstellen-kommunikation	65		
6.4	Informationsfluss versus Informationsüberflutung	67		
6.4.1	Gestaltung einer Teambesprechung und Etablierung eines Standard-protokolls		68		

Inhaltsverzeichnis

6.5	Informationsfluss, Wertschätzung und Mitarbeiterbindung.....	68	6.6	Elektronischer Informationsfluss	70
6.5.1	Der „gesteuerte“ und der „spontane“ Informationsfluss .	69	6.6.1	Informationsfluss im Spiegel der Generationen „Y“ und „Z“.....	71
			6.6.2	Vorteile sozialer Medien	71
7	Zuständigkeitsbereich der Pflegenden				74
	<i>Christine Karmann</i>				
7.1	Problemstellung.....	74	7.4.5	Was ist in der Praxis mit pflegefremden Tätigkeiten zu tun?	78
7.2	Hintergrund: Was muss ich wissen?	74	7.5	Best-Practice-Beispiele	78
7.3	Ausflug in die Vergangenheit: die Pflegepersonalregelung (PPR)	76	7.5.1	Kompetenzklärung innerhalb der Pflege.....	79
			7.5.2	Sicherheit bei risikobehafteten Arbeitsaufgaben	79
7.4	Was bedeuten Delegation und Substitution ärztlicher Tätigkeit?	77	7.5.3	Klare Aufgabenstruktur.....	81
7.4.1	Was ist Delegation?	77	7.5.4	Klare Kommunikationsstruktur ...	84
7.4.2	Was ist Substitution?.....	77	7.5.5	Klare Verantwortungsstruktur....	84
7.4.3	Grauzonen der Diskussion	77	7.5.6	Konfliktlösung.....	84
7.4.4	Neuordnung beruflicher Tätigkeiten.....	77	7.5.7	Prozesslandkarte im QM-System ..	84
			7.6	Zuständigkeit von Pflege als Herausforderung und Führungsaufgabe	85
8	Entscheidungs- und Beratungsmöglichkeiten				90
	<i>Nicole Stab</i>				
8.1	Problemstellung.....	90	8.2.4	Weitere Formen der Beratung und Unterstützung im Pflegeteam.....	93
8.2	Praxisbeispiele	91	8.2.5	Supervision bzw. Coaching	94
8.2.1	Fallbesprechung „ein bisschen anders“.....	91	8.2.6	Hausübergreifende Möglichkeiten der Beratung und Unterstützung ..	95
8.2.2	Exkurs: Pflegende gewinnen und beteiligen.....	92	8.2.7	Herausforderungen	95
8.2.3	Lerntandems.....	93	8.3	Fazit	95

9	Die Visite als Informations-, Kommunikations- und Planungsinstrument	108			
	<i>Burkhard Dierkes</i>				
9.1	Einführung einer gemeinsamen Visite: Was ist im Vorfeld zu planen?	99	9.3	Evaluation	105
9.2	Umsetzung einer gemeinsamen Visitenstruktur: Was ist zu beachten?	103	9.4	Gemeinsame Basis der Führungskräfte	107
9.2.1	Vermittlung und Konsequenz	103	9.5	Vermittlung an das Team	107
9.2.2	Anfangszeit und direkter Erfolg	103	9.6	Einbindung weiterer Abteilungen	107
			9.7	Nachhaltigkeit	108
10	Planung patientenzentrierter Prozesse	110			
	<i>Katja Adolphi</i>				
10.1	Verantwortlichkeiten klären	110	10.6	Beispielprozess „Diagnostik planen und vorbereiten“	114
10.2	Prozesse bewusst machen	111	10.7	Beispielprozess „OP-Vorbereitung“	115
10.3	Veränderung abstimmen	111	10.8	Beispielprozess „Postoperative Versorgung“	115
10.4	Veränderung testen	111	10.9	Beispielprozess „Entlassung planen und vorbereiten“	115
11	Umgang mit Patienten	122			
	<i>Karin Ellinger</i>				
11.1	Problemstellung/Ausgangslage	122	11.4	Konzepte für spezielle Patientengruppen am Beispiel Palliativ- und Demenzversorgung im Krankenhaus	125
11.2	Aufnahme und Entlassung von Patienten	122			
11.3	Zentrale Aspekte in der Versorgung spezifischer Patientengruppen	123	11.4.1	Palliative Versorgung im Krankenhaus	125
11.3.1	Bedürfnisse und Bedarfe	123	11.4.2	Menschen mit Demenz im Krankenhaus	127
11.3.2	Richtlinien/Leitlinien	124	11.5	Führungsaufgaben und Patientenversorgung	131
11.3.3	Geeignete Mitarbeiter und Verantwortlichkeiten	124	11.5.1	Qualität der Pflege	131

Inhaltsverzeichnis

11.5.2	Umgang mit Fehlern und Beschwerden	132	11.5.4	Kommunikation/Information	134
11.5.3	Belastungsmanagement	132	11.5.5	Motivation der Mitarbeiter	135
12	Gestaltung der Teamarbeit				138
	<i>Irene Hößl</i>				
12.1	Team oder Gruppe	138	12.2.2	Von der Stellenbeschreibung zum Anforderungsprofil	142
12.1.1	Begriffsbestimmung, Differenzierung und Entwicklung	138	12.2.3	Auswahlverfahren und der erste Kontakt	144
12.1.2	Handlungsfelder für die Teamentwicklung	139	12.2.4	Einarbeitung	146
12.1.3	Teamentwicklung läuft in Phasen ab	140	12.2.5	Mentoring – mehr als nur Anleitung	147
12.1.4	Stärkung der Eigenverantwortung im Team	141	12.3	Personalentwicklung	149
12.2	Neue Mitarbeiter im Team	142	12.3.1	Mitarbeitergespräch als zentrales Element	149
12.2.1	Auswahl der richtigen Teammitglieder	142	12.3.2	Supervision/Kollegiale Beratung ..	150
13	Zusammenarbeit mit anderen Diensten				156
	<i>Nicole Stab</i>				
13.1	Formen der Zusammenarbeit	156	13.3.3	Pflegekonzept; andere Berufsgruppen und deren Aufgaben berücksichtigen	159
13.2	Bedeutung von Zusammenarbeit	156	13.3.4	Form der Zusammenarbeit identifizieren	160
13.3	Vorgehen zur Verbesserung der Zusammenarbeit	157	13.4	Führungsaufgabe	164
13.3.1	Kommunikation und Sprache	157			
13.3.2	Austauschmöglichkeiten schaffen	158			
14	Qualifizierung, Fort- und Weiterbildung				168
	<i>Christine Karmann</i>				
14.1	Problemstellung	168	14.2.1	Die Begriffe Ausbildung, Fort- und Weiterbildung	169
14.1.1	Was macht der Einzelne?	168	14.2.2	Gesetzliche Regelung und Vorgaben zu Aus-, Fort- und Weiterbildung ..	170
14.1.2	Was macht das Unternehmen?	168			
14.1.3	Bildungsangebot und länderspezifische Regelungen	168	14.3	Wer hat welche Aufgaben für Fort- und Weiterbildung im Unternehmen?	171
14.2	Hintergrundwissen	169			

14.4	Was ist zu tun?	172	14.4.4	Lernende Einrichtung entwickeln..	175
14.4.1	Transparenz schaffen	172	14.5	Qualifizierung als Herausforderung und Führungsaufgabe	176
14.4.2	Personalentwicklungskonzepte entwickeln	172			
14.4.3	Schlüsselqualifikationen für Patientenzufriedenheit entwickeln	174			
15	Arbeits- und Gesundheitsschutz.....				180
	<i>Martin Trogisch</i>				
15.1	Grundlagen.....	180	15.4.4	Arbeitsbekleidung und Schuhe....	183
15.2	Partner im Arbeits- und Gesundheitsschutz.....	180	15.4.5	Hautschutz.....	184
15.3	Risiken im Gesundheitswesen...	181	15.4.6	Geräte	184
15.4	Handlungsfelder	182	15.4.7	Arbeiten am Bildschirm	184
15.4.1	Bewohner- bzw. Patiententransfer .	182	15.4.8	Gewalt und Aggression.....	185
15.4.2	Umgang mit biologischen Arbeitsstoffen.....	182	15.4.9	Arbeitsunfälle und Erste Hilfe.....	185
15.4.3	Umgang mit Gefahrstoffen.....	182	15.4.10	Brandschutz und nicht- medizinische Notfallsituationen...	185
			15.4.11	Jugendarbeitsschutz, Schwanger- schaft und Mutterschutz	186
			15.4.12	Unterweisung	186
	Sachverzeichnis				187