

Inhalt

Vorwort	10
1 Rahmenbedingungen	
1. Fehler: Die Ziele der Einrichtung sind nicht, nur unzureichend oder unpräzise festgelegt	11
2. Fehler: Das Leitbild (Pflegeleitbild) wird in der praktischen Arbeit nur unzureichend umgesetzt.	12
3. Fehler: Die Anforderungen des Pflegemodells sind nicht ausreichend bekannt und/oder werden nicht verstanden/ernst genommen	12
4. Fehler: Die Pflegeorganisation unterstützt die Umsetzung von Pflegemodell und Pflegeleitbild nicht	13
5. Fehler: Pflegekonzept und Hauswirtschaftskonzept sind nicht aufeinander abgestimmt.	14
6. Fehler: Es findet keine ganzheitliche Betreuung der Bewohner statt	15
7. Fehler: Der betriebliche Aufbau orientiert sich nicht an den veränderten Rahmenbedingungen in der Altenpflege	17
8. Fehler: Aufgaben(bereiche) und Kompetenzen sind nicht oder nicht ausreichend geregelt	18
9. Fehler: Der Dienstweg: Über- und Unterstellungsverhältnisse werden nicht beachtet	19
10. Fehler: Die rechtliche Verantwortung im Rahmen der Arbeitsorganisation wird nicht bedacht/erkannt.	20
2 Grundlagen der Leistungserbringung	
11. Fehler: Die Grundlagen für die Leistungserbringung in der Betreuung und Pflege sind den Beteiligten nicht oder nicht ausreichend bekannt	21
12. Fehler: Die Pflegestandards werden in der Praxis nicht angewendet	23
13. Fehler: Notwendige und wünschenswerte Leistungen werden nicht unterschieden	24
14. Fehler: Pflichtleistungen und Zusatzleistungen werden nicht unterschieden ..	25
15. Fehler: Die Pflegeorganisation entspricht nicht dem Pflegemodell und Pflegeleitbild	26
16. Fehler: Arbeitszeiten in der Pflege berücksichtigen zu wenig die Bewohnerbedürfnisse	26
17. Fehler: Annahme, die Einrichtung benötige auch stellvertretende Wohnbereichsleitungen.	27

18. Fehler: Die Bewohnereinstufung durch den MDK entspricht nicht dem tatsächlichen Betreuungs- und Pflegeaufwand	28
19. Fehler: Die Pflegeeinstufung der Bewohner wird nicht rechtzeitig überprüft.	30
20. Fehler: Die Bewohnerbegutachtung durch den MDK wird nicht vorbereitet . .	31
21. Fehler: Die Bewohnerbegutachtung durch den MDK wird nicht begleitet und protokolliert.	31
22. Fehler: Die Personalbedarfsermittlung orientiert sich nicht konkret am tatsächlichen Betreuungsbedarf der Bewohner.	33
23. Fehler: Der Nettopflegeaufwand ist nicht durch Mitarbeiterstunden abgedeckt	35
24. Fehler: Indirekte pflegerische Tätigkeiten werden häufig im Schichtablauf/ Einsatzplanung nicht geplant	35
25. Fehler: Leistungen werden nicht wirtschaftlich erbracht.	36
26. Fehler: Das interne Kunden-Lieferantenverhältnis wird nicht beachtet	37
27. Fehler: Die Zusammenarbeit zwischen Pflegebereich und Hauswirtschaftsbereich ist nicht ausreichend geregelt	38
28. Fehler: Die Schichtpläne im Pflegebereich und Küchenbereich sind nicht aufeinander abgestimmt.	39
29. Fehler: Die Essenszeiten orientieren sich nicht an den Bewohnerbedürfnissen und fachlichen Erfordernissen.	39
30. Fehler: Arbeitszeiten in der Hauswirtschaft berücksichtigen zu wenig die Bewohnerbedürfnisse	40
31. Fehler: Die Zusammenarbeit zwischen Pflegebereich und Sozialdienst ist nicht ausreichend geregelt.	41
32. Fehler: Die Zusammenarbeit zwischen Pflegebereich und Arzt ist nicht eindeutig geregelt.	44
33. Fehler: Es gibt keine abgestimmten Ablaufpläne für die einzelnen Schichten. .	45
34. Fehler: Hilfsmittel zur Leistungserbringung fehlen	47
35. Fehler: Durchführungsverantwortung beim Verabreichen von Medikamenten wird unterschätzt	48
36. Fehler: Hilfen bei der Ernährung sind nicht bekannt oder werden nicht ernst genommen.	48
37. Fehler: Maßnahmen zur Sicherstellung einer ausreichenden Trinkmenge/ Flüssigkeitsaufnahme sind nicht ausreichend	49
38. Fehler: Es ist nicht festgelegt: Wann ist ein Sturz ein Sturz?	51
39. Fehler: Fixierungen zu schnell und zu häufig	51
40. Fehler: Bewohnerinnen werden bei Informations- und Aufnahmegesprächen häufig überfordert.	52
41. Fehler: Aufgaben und Verantwortlichkeiten bei der Heimaufnahme sind unzureichend organisiert.	53

3 Pflegeprozess

42. Fehler: Beteiligte am Pflegeprozess, Bewohner und persönliche Bezugspersonen sind nicht konkret über die Aufgaben der pflegerischen Bezugsperson informiert	55
43. Fehler: Die Wohnbereichsleitung ist erster Ansprechpartner für Bewohner, Angehörige und beteiligte Personen am Pflegeprozess	56
44. Fehler: Datenschutz wird nicht beachtet.	57
45. Fehler: Angehörige entscheiden grundsätzlich für Bewohner.	57
46. Fehler: Informationssammlung und Pflegeplanung erfolgt nicht zeitnah bei Heimeinzug	58
47. Fehler: Prioritätensetzung in den Betreuungsangeboten berücksichtigen pflegerische Notwendigkeiten nicht	59
48. Fehler: Ziele und Nutzen der Dokumentation sind nicht transparent.	60
49. Fehler: Die Vordrucke des Dokumentationssystems passen nicht zum Pflegemodell	61
50. Fehler: Die Pflegedokumentationsmappen haben keine einheitliche Ordnung	61
51. Fehler: Doppeldokumentation in der Pflege führt zu Übertragungsfehlern und Verschwendung zeitlicher Ressourcen	63
52. Fehler: Die Pflegedokumentation als Arbeitsinstrument und Kommunikationsmittel ist nicht etabliert	64
53. Fehler: Es werden neben der Dokumentation weitere Pläne zur pflegerischen Versorgung der Bewohner geführt	65
54. Fehler: Der Ablauf einer Pfl egetätigkeit ist nicht festgelegt.	65
55. Fehler: Analysen zur Ermittlung von Pflegerisiken werden nicht geplant und durchgeführt	66
56. Fehler: Koordination und Information der Beteiligten im Rahmen der Sturzprophylaxe wird nicht berücksichtigt	67
57. Fehler: Sturz-Ereignisse werden nicht ausreichend dokumentiert.	67
58. Fehler: In der Pflegedokumentation ist nicht die Abweichung dokumentiert, sondern die Regel	70
59. Fehler: Der Pflegeprozess ist im Pflegebericht nicht nachvollziehbar	71
60. Fehler: Es wird kein zusammenfassender Pflegebericht erstellt	71
61. Fehler: Ärztliche Tätigkeiten werden nicht korrekt delegiert	72
62. Fehler: Annahme, der Arzt muss in die Pflegedokumentation eintragen und abzeichnen.	73
63. Fehler: Fehlerhaften Überleitungsbögen wird nicht wirksam widersprochen.	74
64. Fehler: Regeln und Werkzeuge für die Überprüfung der Pflegeplanung und Pflegedokumentation fehlen	74

4 Personalmanagement

65. Fehler: Die Mitarbeiterführung verfolgt kein klares Konzept	75
66. Fehler: Rahmenbedingungen für Leitungs- und Führungsaufgaben fehlen . . .	76
67. Fehler: Leistungsbezogene Mitarbeitervergütung wird bei der Mitarbeiterführung nicht berücksichtigt.	78
68. Fehler: Der Anteil der vollbeschäftigten Mitarbeiter ist zu hoch	79
69. Fehler: Der Anteil der geringfügig Beschäftigten beträgt mehr als 20 %	80
70. Fehler: Leitungsaufgaben werden in den Wohnbereichen häufig nicht wahrgenommen	81
71. Fehler: Stellenbeschreibungen sind nicht aktuell und werden in der Praxis nicht beachtet.	81
72. Fehler: Stellenbeschreibungen regeln Aufgaben und Kompetenzen nicht konkret.	82
73. Fehler: Stellenbeschreibungen sind nicht allen bekannt	83
74. Fehler: Stellenbeschreibungen werden nicht als Führungsinstrument genutzt. .	84
75. Fehler: Annahme, die medizinische Behandlungspflege dürfe nur von Pflegefachkräften erbracht werden	85
76. Fehler: Besprechungen sind nicht effizient und dauern zu lange	86
77. Fehler: Die Schichtübergaben sind nicht effizient und wirtschaftlich	87
78. Fehler: Teilnehmer kommen regelmäßig zu spät zu Besprechungen	88
79. Fehler: Zeitgemäße Anforderungen werden beim Arbeitszeitmodell nicht berücksichtigt.	88
80. Fehler: Die Arbeitszeitregelungen berücksichtigen nicht die Anforderungen des Arbeitszeitgesetzes (ArbZG)	89
81. Fehler: Der Dienstplan wird nicht als Führungs- und Qualitätssicherungs- instrument genutzt	90
82. Fehler: Der Dienstplan erfüllt die formalen Anforderungen nicht	91
83. Fehler: Das Verfahren der Dienstplanerstellung ist nicht geregelt	92
84. Fehler: Arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse werden bei der Dienstplanung nicht berücksichtigt.	93
85. Fehler: Häufiges Ändern des Dienstplanes	94
86. Fehler: Es gibt keine Einsatzplanung für Mitarbeiter in stationären Einrichtungen.	94
87. Fehler: Es gibt kein Konzept für kurzfristige Personalausfälle	95
88. Fehler: Die Urlaubsplanung berücksichtigt nicht ausreichend die betrieblichen Erfordernisse	96
89. Fehler: Die Ermittlung der Urlaubsansprüche ist nicht nachvollziehbar	97
90. Fehler: Die Bewertung von Arbeitszeit und Urlaubstagen bei teilzeitbeschäftigten Mitarbeiterinnen ist unklar	98

91. Fehler: Urlaubsansprüche werden auf das nächste Jahr übertragen	99
92. Fehler: Rahmenbedingungen für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter fehlen	99
93. Fehler: Soziale Distanzzonen werden bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter nicht berücksichtigt	101
94. Fehler: Konzept und Rahmenbedingungen für die praktische Ausbildung in der Altenpflege fehlen	102
95. Fehler: Fortbildung wird nicht als Maßnahme der Personal- und Organisationsentwicklung gesehen	102
5 Qualitätsmanagement	
96. Fehler: Annahme, Qualität und Kosteneffizienz in Einrichtungen sind ein Widerspruch	103
97. Fehler: Qualitätsmanagement ist nicht in die Struktur der Einrichtung integriert	105
98. Fehler: Qualitätszirkel, die keine sind	106
99. Fehler: Fehler- und Beschwerdemanagement wird nicht genutzt	106
100. Fehler: Ziele und Verantwortlichkeiten für die Pflegevisiten sind nicht eindeutig geregelt	107
Literatur	110
Glossar	112
Register	113