

Inhalt

Danke	8
Vorwort	9
1 Das Fachgespräch	11
1.1 Die Spielregeln	11
1.1.1 Kenntnis der Versorgungsergebnisse/Indikatoren ..	13
1.1.2 Abgestufte Bewertung der Indikatorenergebnisse ..	13
1.1.3 Fachgespräch und Plausibilitätsfragen	14
1.2 Inhaltliche Kenntnis der Qualitätsaspekte in Verbindung mit den Leitfragen	15
1.2.1 Qualitätsaspekte, Leitfragen und Erläuterungen ...	15
1.2.2 Spezielle Anforderungen aus einzelnen Qualitätsaspekten	59
1.2.3 Besonderheiten von Qualitätsprüfungen in der Tagespflege	66
1.2.4 Abgestufte Bewertung der Ergebnisse der Qualitätsprüfung	72
1.3 Professionalität im Fachgespräch – Wer hat die besseren Argumente?	73
1.4 Vorbereitung ist die halbe Prüfung	75
1.4.1 Qualitätsprüfungen SGB XI-Bereich (Regel- oder Anlassprüfungen)	75
1.4.2 Begehungen durch die Heimaufsichtsbehörden ...	78
1.5 Bewohner*innen – bestens bekannt	79
1.5.1 Ergebnisindikatoren und Bewohnersituation	79
1.5.2 Prüfkataloge der Heimaufsicht	80
1.5.3 Fach- und Abschlussgespräch	80
1.6 Versorgungstechniken/Feedbackbericht – Warum Sie sie kennen müssen	81
1.6.1 Definition der Indikatoren	84
1.6.2 Das Erhebungsinstrument	92
1.6.3 Der Stichtag und der zeitliche Ablauf	101
1.6.4 Auffälligkeitskriterien und Widersprüchlichkeiten ..	108

1.7	Bewertungssystematik der Versorgungsergebnisse/ Indikatoren	118
1.8	Sonderregelungen für Anlassprüfungen während der Corona-Pandemie	120
1.8.1	Qualitätsprüfungen nach § 114 a SGB XI	120
1.9	Bewertungssystematik Qualitätsprüfung und Plausibilität	123
1.9.1	Qualitätsbewertung zur Prüfung der in Pflegeeinrichtungen erbrachten Leistungen und deren Qualität nach § 114 SGB XI (Anlage 5 QPR) ...	123
1.10	Qualitätsindikatoren und Plausibilitätsfragen	135
1.10.1	Qualitätsindikatoren und Plausibilitätsfragen im Rahmen der Qualitätsprüfung	135
1.10.2	Feedbackbericht, Prüfbericht in Verbindung mit der Kommentierung und Stellungnahmen	141
1.11	»Altlasten« und die Vorbereitung auf das Fachgespräch	142
1.11.1	Qualitätsprüfungen nach § 114 SGB XI	144
1.11.2	Einbezug der »Altlasten«	146
1.12	Regionale Prüfkataloge der Heimaufsichten	148

2 Tipps für Ihre Gesprächsführung

2.1	Die Sache mit der emotionalen Intelligenz	154
2.2	Ganz schön knifflig: die Körpersprache	157
2.2.1	Vorsicht vor Interpretationen	158
2.3	Kommunikationsfacetten	160
2.4	Mimik	161
2.4.1	Die Basisemotionen nach Paul Ekman	163
2.4.2	Primäremotionen nach Dirk W. Eilert	168
2.5	Gestik	169
2.5.1	Embleme	170
2.5.2	Adaptoren	172
2.5.3	Illustratoren	173
2.6	Stimme	173
2.6.1	Achtung, Wortwahl!	175
2.7	Aktives Zuhören	176

2.8	Motive und Werte	178
2.8.1	Der Wertekreis von Schwartz	179
2.8.2	Der Motivkompass® nach Eilert	181
2.9	Wer ist mein Gegenüber? – Persönlichkeitstypen ..	182
2.9.1	Big Five	183
2.9.2	DISG-Modell	183
2.10	Die Gesprächsführung	186
2.10.1	Seien Sie empathisch	187
2.10.2	Ziehen Sie keine vorschnellen Schlüsse	187
2.10.3	Stellen Sie Fragen	188
2.10.4	Erkennen Sie Stressmarker	190
2.10.5	Checken Sie Ihre Blinzelrate	191
2.10.6	Setzen Sie Beruhigungsgesten behutsam ein	191
2.10.7	Setzen Sie Ihre Wirkungskompetenz ein	192
2.10.8	Achten Sie auf Ihre Kleidung und Ihr Auftreten	192
2.10.9	Folgen Sie Ihrem Auftrag	193
2.11	Das pflegerische Fachgespräch – so geht's	193
2.11.1	Die Vorbereitung	193
2.11.2	Die perfekte Durchführung	195
2.11.3	Einwände erkennen	196
2.11.4	Sie sind kein Untertan!	197
2.11.5	Umgebungsfaktoren	199
2.11.6	Nach dem Gespräch	199
2.12	Konflikt erkannt – Konflikt gebannt	199
Schlusswort		202
Literatur		204
Register		207