

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	16			
	<i>Nicole Stab, Sabine Simski</i>				
1.1	Warum ist es sinnvoll, Arbeit zu gestalten?	16	1.5	Wie können die Erkenntnisse in die Pflegepraxis umgesetzt werden?	20
				<i>Christine Karmann</i>	
1.2	Die Rolle der Führungskraft	17	1.6	Zusätzliches Wissen rund um die Stationsorganisation	21
1.3	Was kann gestaltet werden? ...	18		<i>Christine Karmann</i>	
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 Budgetverantwortung 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
2.2.1	Mitarbeiterinteresse.....	27	2.5.5	Arbeitsschritte für Strategien bei Arbeitsunfähigkeit	37
2.2.2	Patienteninteresse	27	2.5.6	Arbeitsschritte zur Erstellung einer Vereinbarung zur Dienstplangestaltung.....	37
2.2.3	Unternehmensinteresse.....	27	2.6	Erfahrungen bei Änderung von Dienstplangestaltung und bei Einführung von Arbeitszeitmodellen und Ausfallzeitmanagement ...	40
2.3	Funktionen des Dienstplans und Verantwortlichkeiten	28	2.7	Herausforderung für Führungskräfte und Führungsaufgaben ..	40
2.4	Rechtsgrundlagen	28	2.7.1	Was sind die Herausforderungen für Führungskräfte?	40
2.4.1	Rechtspyramide und juristische Rangfolge der Rechtsquellen.....	28	2.7.2	Was sind die Führungsaufgaben? ..	41
2.5	Best-Practice-Beispiele	35			
2.5.1	Arbeitsschritte bei Dienstzeitenänderung	35			
2.5.2	Arbeitsschritte zu einer Pausenregelung für den Pflegedienst.....	35			

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

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
7.4	Was bedeuten Delegation und Substitution ärztlicher Tätigkeit?	77	7.5.2	Sicherheit bei risikobehafteten Arbeitsaufgaben	79
7.4.1	Was ist Delegation?	77	7.5.3	Klare Aufgabenstruktur	81
7.4.2	Was ist Substitution?	77	7.5.4	Klare Kommunikationsstruktur ...	84
7.4.3	Grauzonen der Diskussion	77	7.5.5	Klare Verantwortungsstruktur ...	84
7.4.4	Neuordnung beruflicher Tätigkeiten	77	7.5.6	Konfliktlösung	84
			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 Pflgeteam	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: Pflegenden 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
9.2	Umsetzung einer gemeinsamen Visitenstruktur: Was ist zu beachten?	103
9.2.1	Vermittlung und Konsequenz	103
9.2.2	Anfangszeit und direkter Erfolg ...	103
9.3	Evaluation	105
9.4	Gemeinsame Basis der Führungskräfte	107
9.5	Vermittlung an das Team	107
9.6	Einbindung weiterer Abteilungen	107
9.7	Nachhaltigkeit	108
10	Planung patientenzentrierter Prozesse	110
	<i>Katja Adolphi</i>	
10.1	Verantwortlichkeiten klären	110
10.2	Prozesse bewusst machen	111
10.3	Veränderung abstimmen	111
10.4	Veränderung testen	111
10.5	Beispielprozess „Patienten aufnehmen“	111
10.6	Beispielprozess „Diagnostik planen und vorbereiten“	114
10.7	Beispielprozess „OP-Vorbereitung“	115
10.8	Beispielprozess „Postoperative Versorgung“	115
10.9	Beispielprozess „Entlassung planen und vorbereiten“	115
11	Umgang mit Patienten	122
	<i>Karin Ellinger</i>	
11.1	Problemstellung/Ausgangslage .	122
11.2	Aufnahme und Entlassung von Patienten	122
11.3	Zentrale Aspekte in der Versorgung spezifischer Patientengruppen	123
11.3.1	Bedürfnisse und Bedarfe	123
11.3.2	Richtlinien/Leitlinien	124
11.3.3	Geeignete Mitarbeiter und Verantwortlichkeiten	124
11.4	Konzepte für spezielle Patientengruppen am Beispiel Palliativ- und Demenzversorgung im Krankenhaus	125
11.4.1	Palliative Versorgung im Krankenhaus	125
11.4.2	Menschen mit Demenz im Krankenhaus	127
11.5	Führungsaufgaben und Patientenversorgung	131
11.5.1	Qualität der Pflege	131

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, Differen- zierung 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 Berufs- gruppen 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	14.3	Wer hat welche Aufgaben für Fort- und Weiterbildung im Unternehmen?	171
14.1.3	Bildungsangebot und länder- spezifische Regelungen	168			
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			