

Inhaltsverzeichnis

Teil I Mitarbeiter: Personal- führung und -entwicklung

1	Auf gute Zusammenarbeit: Von Mitarbeitergewinnung bis Zeugnis	3
1.1	Personalgewinnung	4
1.2	Auszubildende	8
1.3	Einstellungsgespräch	12
1.4	Einarbeitung	16
1.5	Mitarbeiterbeurteilung	21
1.6	Abmahnung	24
1.7	Kündigung	27
1.8	Arbeitszeugnis	33
2	Motivation von Mitarbeitern	37
2.1	Teamführung	38
2.2	Kommunikation	42
2.3	Konfliktmanagement	46
2.4	Zielvereinbarung	50
3	Fortbildung	55
3.1	Innerbetriebliche Fortbildung	56
3.2	Externe Fortbildung	59
3.3	Freiwillige Registrierung	60
4	Betriebliche Gesundheitsförderung	63
4.1	Burn-out-Syndrom	64
4.2	Selbstmanagement und Selbstpflege	67

Teil II Patienten und Angehörige

5	Patienten- und Angehörigenarbeit	73
5.1	Beratungsgespräch	74
5.2	Beschwerdemanagement	79
5.3	Pflegevertrag	83
5.4	Niedrigschwellige Betreuungsangebote	85

6	Regelungsfelder aus der Praxis: Was ist noch erlaubt und was ist schon verboten?	87
6.1	Betreuungsrecht	88
6.2	Vollmacht	93
6.3	Patientenverfügung	96
6.4	Freiheitsentziehung	102
6.5	Körperverletzung	109
6.6	Pflegefehler	116
6.7	Unterlassene Hilfeleistung	120
6.8	Verweigerung von Pflegemaßnahmen	123
6.9	Verwahrlosung und Vernachlässigung	128

Teil III Pflegeprozess: Planen – Durchführen – Dokumentieren

7	Pflegeprozess und Pflegevisite	139
7.1	Der Pflegeprozess	140
7.2	Die Pflegevisite	144
8	Entbürokratisierte Pflegeplanung	149
8.1	Pflegeplanung	150
8.2	Informationssammlung	153
8.3	Probleme und Ressourcen	159
8.4	Pflegediagnosen	161
8.5	Pflegeziele	162
8.6	Pflegemaßnahmen	163
8.7	Evaluation	164
9	Pflegedokumentation	169
9.1	Anforderungen an die Dokumentation	170
10	Pflegequalität	183
10.1	Qualitätsmanagement	184
10.2	Expertenstandards	187
10.3	Grundsatzstellungennahmen	192

**Teil IV Organisation: Rechtliche
Regelungen und ihre
betriebliche Umsetzung**

Anhang

Stichwortverzeichnis 279

**11 Pflegeleitbild: Von der Pflegetheorie
zum Pflegekonzept 197**

11.1 Pflegeleitbild198

11.2 Pflegetheorien und Pflegemodelle200

11.3 Pflegekonzept202

12 Rund um die Uhr – Zeitgestaltung 205

12.1 Dienstplan.....206

12.2 Tourenplan210

12.3 Pausenkultur212

13 Finanzen215

13.1 Kassenzulassung.....216

13.2 Abrechnung.....218

14 Hygiene225

14.1 Infektionsschutzgesetz.....226

15 Delegation231

15.1 Verantwortung232