

# Inhaltsverzeichnis

## Teil I Mitarbeiter: Personal- führung und -entwicklung

<b>1</b>	<b>Auf gute Zusammenarbeit: Von Mitarbeitergewinnung bis Zeugnis . . . . .</b>	<b>3</b>
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
<b>2</b>	<b>Motivation von Mitarbeitern . . . . .</b>	<b>37</b>
2.1	Teamführung . . . . .	38
2.2	Kommunikation . . . . .	42
2.3	Konfliktmanagement . . . . .	46
2.4	Zielvereinbarung . . . . .	50
<b>3</b>	<b>Fortbildung . . . . .</b>	<b>55</b>
3.1	Innerbetriebliche Fortbildung . . . . .	56
3.2	Externe Fortbildung . . . . .	59
3.3	Freiwillige Registrierung . . . . .	60
<b>4</b>	<b>Betriebliche Gesundheitsförderung . . . . .</b>	<b>63</b>
4.1	Burn-out-Syndrom . . . . .	64
4.2	Selbstmanagement und Selbstpflege . . . . .	67

## Teil II Patienten und Angehörige

<b>5</b>	<b>Patienten- und Angehörigenarbeit . . . . .</b>	<b>73</b>
5.1	Beratungsgespräch . . . . .	74
5.2	Beschwerdemanagement . . . . .	79
5.3	Pflegevertrag . . . . .	83
5.4	Niedrigschwellige Betreuungsangebote . . . . .	85

<b>6</b>	<b>Regelungsfelder aus der Praxis: Was ist noch erlaubt und was ist schon verboten? . . . . .</b>	<b>87</b>
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

<b>7</b>	<b>Pflegeprozess und Pflegevisite . . . . .</b>	<b>139</b>
7.1	Der Pflegeprozess . . . . .	140
7.2	Die Pflegevisite . . . . .	144
<b>8</b>	<b>Entbürokratisierte Pflegeplanung . . . . .</b>	<b>149</b>
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
<b>9</b>	<b>Pflegedokumentation . . . . .</b>	<b>169</b>
9.1	Anforderungen an die Dokumentation . . . . .	170
<b>10</b>	<b>Pflegequalität . . . . .</b>	<b>183</b>
10.1	Qualitätsmanagement . . . . .	184
10.2	Expertenstandards . . . . .	187
10.3	Grundsatzstellungen . . . . .	192

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

**Anhang**

Stichwortverzeichnis ..... 279

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

11.1 Pflegeleitbild .....198

11.2 Pflegetheorien und Pflegemodelle ..... 200

11.3 Pflegekonzept .....202

**12 Rund um die Uhr – Zeitgestaltung .... 205**

12.1 Dienstplan.....206

12.2 Tourenplan .....210

12.3 Pausenkultur .....212

**13 Finanzen ..... 215**

13.1 Kassenzulassung.....216

13.2 Abrechnung.....218

**14 Hygiene ..... 225**

14.1 Infektionsschutzgesetz.....226

**15 Delegation ..... 231**

15.1 Verantwortung .....232