**Download - Der Aufbau eines Qualitätsmanagement-Handbuchs**

+ + + Der Standard des Monats

**Der Aufbau eines Qualitätsmanagement-Handbuchs**

**Einleitende Hinweise**

* Im Qualitätsmanagementhandbuch (kurz “QMH”) stellen Sie alle Maßnahmen zusammen, die der stetigen Qualitätsentwicklung dienen.
* Der notwendige Umfang eines QM-Handbuchs kann sich je nach Pflegedienst unterscheiden und ist abhängig vom Tätigkeitsschwerpunkt, von der Teamgröße und auch vom Alter des Betriebs.
	+ Nehmen wir als Beispiel einen alteingesessenen Fachpflegedienst für beatmete Patienten mit 80 Fachkräften und drei Standorten. Hier wird der Medizinische Dienst ein sehr umfangreiches QM-Handbuch erwarten.
	+ Deutlich nachsichtiger zeigt sich der MDK zumeist beispielsweise bei einem frisch gegründeten ambulanten Dienst mit drei Mitarbeitern ohne Fachschwerpunkt. Hier reicht zunächst ein Rumpf-QMH, das in der Folgezeit Schritt für Schritt ausgebaut wird.
	+ Wichtiger als der absolute Umfang ist die stetige Fortentwicklung des Handbuchs. Diese muss nachweisbar sein, etwa durch Protokolle des Qualitätszirkels. Sie legen außerdem eine Liste aller noch zu bearbeitenden Themen an, sortiert nach deren Priorität.
* Sie sollten dafür sorgen, dass jederzeit ein Exemplar des QMH für die MDK-Prüfung bereitliegt. Oder noch besser: Wenn Sie das Qualitätsmanagement im Ganzen und im Speziellen in Ihrem digitalen Qualitätsmanagement-System (z.B. **orgavision**) drin haben, müssen Sie gar nichts ausdrucken. Den Prüfern reicht dann der (begeisterte) Blick auf den Bildschirm.
* Die hier vorgeschlagene Struktur bildet die Obergrenze des sinnvollen Umfangs ab. Wird jedoch beispielsweise eine DIN-ISO-Zertifizierung, das Diakoniesiegel oder ein anderes Zertifikat angestrebt, kommen weitere Unterlagen hinzu, die vom Zertifizierungsanbieter vorgegeben werden.
* Alle hier in dieser Veröffentlichung blau unterstrichenen Standards, auf die verwiesen wird, finden Sie – nach entsprechender Anmeldung – unter [⚫](https://pqsg.de) <https://pqsg.de>

| **Aspekte im Qualitätsmanagement-Handbuch** | **Erklärungen** |
| --- | --- |
| **Allgemeines** |
| Vorwort der Geschäftsführung | Dieser Punkt ist sehr individuell und muss daher selbst formuliert werden. |
| Inhaltsverzeichnis | Nutzen Sie dafür die entsprechende Funktion Ihrer Textverarbeitung. Dann werden z. B. die Seitenzahlen automatisch aktualisiert. |
| Erläuterungen zur Handhabung und zur Gliederung | Dieser Punkt ist sehr individuell und muss daher selbst formuliert werden. |
| Erläuterung genutzter Symbole und Abkürzungen | Ein solches Dokument ist z. B. notwendig, wenn Sie mit Flussdiagrammen arbeiten. |
| Übersichtsplan über das Einzugsgebiet | Nutzen Sie für die Karte keinen kommerziellen Anbieter, da hier Abmahnungsgefahr besteht. Eine bessere Alternative sind offene Kartenwerke wie die "Open Street Map". |

|  |
| --- |
| **Leitbild und Konzepte** |
| allgemeine Beschreibung des Pflegedienstes und Darstellung des Leistungsspektrums | Dieser Punkt ist sehr individuell und muss daher selbst formuliert werden. |
| Satzung | Dieses Dokument ist relevant etwa bei eingetragenen Vereinen. |
| Pflegeleitbild | Für die richtige Formulierung sind zahllose Faktoren wichtig. Jeder Anbieter wird hier eigene Schwerpunkte setzen, etwa weil er konfessionell gebunden ist oder einen besonderen pflegefachlichen Schwerpunkt bietet. Glücklicherweise sind über Google Tausende Konzepte verschiedenster Ausrichtung auffindbar. Diese können Sie als Ideengeber bei der Formulierung nutzen. |
| Pflege- und Betreuungskonzept | siehe oben |
| Pflegekonzept | siehe oben |
| Hauswirtschaftliches Konzept | siehe oben |

|  |
| --- |
| **Organisation** |
| Organigramm | Sie können dafür Ihre reguläre Textverarbeitung nutzen; also etwa die Funktion "SmartArt-Grafik" in Microsoft Word. |
| Stellenbeschreibungen | Diese finden Sie in unserer  Suchfunktion  unter dem Stichwort "Stellenbeschreibung". Konzentrieren Sie sich zunächst auf die Kernfunktionen wie Pflegedienstleitung, stellv. Pflegedienstleitung, Pflegefachkraft und Pflegehilfskraft. |
| Kompetenzmatrix | Siehe: [Kompetenzmatrix: Wer darf was?](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-kompetenzmatrix.htm) |

|  |
| --- |
| **Externe Kommunikation und Kooperationen** |
| Kommunikation und Kooperation mit Klienten, mit Angehörigen und mit Betreuern | Siehe: [Standard "Angehörigenarbeit"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-angehoerigenarbeit-amb.htm); [Konzept zur Angehörigenarbeit (ambulant)](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-konzept-angehoerige.htm) |
| Kommunikation und Kooperation mit Ärzten und mit Krankenhäusern | Siehe: [Standard "Kommunikation mit Ärzten per Fax"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-faxegeraete.htm); [Protokoll "ärztliche Anordnung"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-arzt-protokoll.htm) |
| Kommunikation und Kooperation mit Therapeuten | Ein Standard dafür ist in Planung. |
| Öffentlichkeitsarbeit; Kommunikation mit Zeitungen / TV / Rundfunk | Ein Standard dafür ist in Planung. |
| Kooperation mit Altenpflegeschulen | Ein Standard dafür ist in Planung. |
| Kommunikation und Kooperation mit Sanitätshäusern und mit Apotheken | Ein Standard dafür ist in Planung. |
| Kooperation mit ehrenamtlichen Mitarbeitern | Ein Standard dafür ist in Planung. |

|  |
| --- |
| **Interne Kommunikation** |
| Dienstbesprechungen | Siehe: [Standard "Dienstbesprechung"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-dienstbesprechung.htm) |
| Protokoll zur Dienstbesprechung | Siehe: [Protokoll "Dienstbesprechung"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-protokoll-dienstbesprechung.htm) |
| Informationsweitergabe; Umgang mit Hausmitteilungen | Siehe: [Standard "Informationsweitergabe"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-information-amb.htm) |

|  |
| --- |
| **Qualitätsentwicklung** |
| Qualitätszirkel | Siehe: [Protokoll "Arbeitstreffen des Qualitätszirkels"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-protokoll-qz.htm); [Die praktische Umsetzung des PDCA-Zyklus](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-pdca.htm) |
| internes Vorschlagswesen | Siehe: [Vorschlagswesen: Locken Sie Ihr Team mit Prämien!](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-vorschlagswesen.htm) |
| Kooperation in überbetrieblichen Projektgruppen | Ein Standard dafür ist in Planung. |
| interne Audits | Siehe: [Standard "Durchführung von internen Audits"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-audit.htm) |
| Pflegevisiten | Siehe: [Standard "supervidierende Pflegevisite"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-pflegevisite-dp.htm) |

|  |
| --- |
| **Arbeitsschutz und Notfälle** |
| Arbeitsschutz | Siehe: [Standard "Sofortmaßnahmen Nadelstichverletzungen"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-stichverletzung.htm)Standard ["Hautschutz für Pflegekräfte"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-hautschutz.htm)Standard ["Pflege von Klienten mit gesteigerter Gewaltneigung"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-gewalt-ambulant.htm)Standard ["Verhalten bei sexuellen Übergriffen auf Pflegekräfte durch Patienten"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-sexueller-uebergriff.htm) |
| Verhalten in Notfällen | Siehe: [Standard "Klient öffnet die Tür nicht / Notöffnung einer Wohnung"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-notoeffnung.htm); [Standard "Krankenhauseinweisung" (ambulante Pflege)](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-krankenhauseinweisung-ambulant.htm); [weitere Notfallstandards über die  Suchfunktion](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5Cindexer%5Cindex-keyword-notfall.htm)  |

|  |
| --- |
| **Personalentwicklung** |
| Einarbeitungskonzept | Siehe: [Standard "Einarbeitung von Pflegehilfskräften"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-einarbeitung-pflegehilfskraefte-amb.htm) und [Standard "Einarbeitung von Pflegefachkräften"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-einarbeitung-ambulant.htm) |
| Checklisten zur Einarbeitung | siehe oben |
| gesetzlich vorgeschriebene Schulungen | Siehe: [Belehrung zum Infektionsschutz](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-belehrung-hygiene.htm) |
| Erste-Hilfe-Ausbildung | Ein Standard dafür ist in Planung. |
| Fortbildungsplanung | Siehe: [Mustervorlage für Ihren Fortbildungsplan](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-fortbildungsplan2.htm) |
| Supervision und Coaching | Ein Standard dafür ist in Planung. |
| Probezeitgespräch und Zielvereinbarungen | Siehe: [Standard "Probezeitgespräch"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-probezeitgespraech.htm) und [Standard "Zielvereinbarung"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-zievereinbarung.htm) |
| Mitarbeiterbeurteilungen | Siehe: [Standard "Mitarbeiterbeurteilung"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-mitarbeiterbeurteilung.htm) |
| Protokoll zur Mitarbeiterbeurteilung | Siehe: [Protokoll zur Mitarbeiterbeurteilung](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-checkliste-mitarbeiterbeurteilung.htm) |
| Mitarbeiterbefragung | Siehe: [So gestalten Sie einen Fragebogen zur Mitarbeiterbefragung](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-mitarbeiterbefragung.htm) |

|  |
| --- |
| **Datenschutz** |
| Datenschutz | Siehe: [Standard "Datenschutz"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-datenschutz-amb.htm) |
| Schweigepflicht  | Siehe: [Standard "Schweigepflicht"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-schweigepflicht-amb.htm) |
| Formulare zur Schweigepflicht und zum Datenschutz | Siehe: [Formulare zur Schweigepflicht und zum Datenschutz](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-formulare-datenschutz.htm) |

|  |
| --- |
| **Aufnahme von neuen Klienten** |
| Umgang mit Anfragen potenzieller Neukunden | Ein Standard dafür ist in Planung. |
| Durchführung von Erstgesprächen | Siehe: [Standard "Erstgespräch"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-erstgespraech.htm) |
| Protokoll für Erstgespräche | Siehe: [Protokoll für Erstgespräche](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-erstgespraech.htm) |

|  |
| --- |
| **Beschwerdemanagement** |
| Konzept zum Beschwerdemanagement | Siehe: [Konzept zum Beschwerdemanagement](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-konzept-beschwerdemanagement-ambulant.htm) |
| Umgang mit Beschwerden | Siehe: [Standard "Beschwerdemanagement"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-beschwerdemanagement-ambulant.htm) |
| Protokoll zur Aufnahme und zur Bearbeitung von Beschwerden | Siehe: [So gestalten Sie ein Formular zur Beschwerdeerfassung](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-beschwerde.htm) |
| Durchführung von Kundenbefragungen | Siehe: [Standard "Patientenbefragung"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-patientenbefragung.htm) |
| Fragebogen zur Kundenzufriedenheit | Siehe: [So gestalten Sie einen Fragebogen zur Kundenzufriedenheit](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-kundenzufriedenheit2.htm) |

|  |
| --- |
| **Umgang mit Haustürschlüsseln** |
| Umgang mit Haustürschlüsseln | Siehe: [Standard "Umgang mit Haustürschlüsseln und Adressdaten"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-umgang-mit-schluesseln.htm) |
| Schlüsselprotokoll | Siehe: [Mehr Sicherheit mit Schlüsselprotokollen](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-schluessel.htm) |
| Vorgaben zum Abschließen der Haustür | Siehe: [Standard "Abschließen der Haustür"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-einschliessen-ambulant.html) |
| Verhalten, wenn der Klient die Haustür nicht öffnet | Siehe: [Standard "Klient öffnet die Tür nicht / Notöffnung einer Wohnung"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-notoeffnung.htm) |

|  |
| --- |
| **Pflege und Betreuung** |
| Biografiearbeit | Siehe: [Standard "Gesprächsorientierte Biografiearbeit"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-biographie.htm) |
| Pflegeplanung | Sie können dafür unsere Standardmaßnahmenpläne nutzen. [Sie finden diese mittels unserer Suchfunktion  für AEDL und für SIS](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5Cindexer%5Cindex-keyword-pflegeplanung.htm). |
| Fallbesprechungen | [Standard "Fallbesprechung"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-fallbesprechung.htm) |
| Pflegevisite | [Über unsere  Suchfunktion finden Sie Pflegevisiten für zahlreiche Schwerpunkte.](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5Cindexer%5Cindex-keyword-pflegevisite.htm) |
| Pflegegradmanagement | Siehe: [Standard "Pflegevisite Pflegegrad"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-pv-amb.htm); [Standard "Eingradung eines Pflegebedürftigen durch den MDK"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-einstufung.htm) |

|  |
| --- |
| **Hauswirtschaft** |
| Hauswirtschaftliche Leistungen | Siehe: [Standard "Hauswirtschaftliche Tätigkeiten im ambulanten Pflegedienst"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-haeusliche-taetigkeiten.htm) |
| Essen auf Rädern | Ein Standard dafür ist in Planung. |

|  |
| --- |
| **Personaleinsatz** |
| Regelungen zum Dienstplan | Ein Standard dafür ist in Planung. |
| Tourenplanung | Siehe: [Standard "Tourenplanung"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-tourenplanung.htm) |
| Arbeitszeitabrechnung | Ein Standard dafür ist in Planung. |

|  |
| --- |
| **EDV** |
| Nutzung von mobilen digitalen Assistenten (MDA) | Siehe: [Standard "Mobile Datenerfassung"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-mobile-datenerfassung.htm) |

|  |
| --- |
| **Fuhrpark** |
| Vorgaben zur Nutzung von Dienstfahrzeugen; Pflege und Wartung des Fahrzeugs | Siehe: [Standard "Benutzung der Dienstfahrzeuge"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-dienstanweisung-pkw.htm) |
| Verhalten bei Unfällen | Siehe: [Standard "Verhalten bei einem Verkehrsunfall"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-verkehrsunfall.htm) |

|  |
| --- |
| **Dienstkleidung** |
| Pflicht zum Tragen von Arbeitskleidung; Pflege der Arbeitskleidung | Siehe: [Standard "Arbeitskleidung"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-arbeitskleidung.htm) |
| Vorgaben zum optischen Erscheinungsbild etwa hinsichtlich von religiösen oder weltanschaulichen Symbolen | Siehe: [Dienstanweisung zum äußeren Erscheinungsbild von Pflegepersonal](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-dienstanweisung-aeusseres.htm) |

|  |
| --- |
| **Pflegestandards** |
| Alle notwendigen Standards hier zu nennen, würde den Umfang dieser Liste sprengen. Vor allem sollten Sie die Expertenstandards und die RKI-Vorgaben abdecken.  |
| Chronische Schmerzen | Siehe: [Konzeptstandard "Chronische Schmerzen"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-schmerzmanagement2.htm) |
| Akute Schmerzen | Siehe: [Konzeptstandard "Akute Schmerzen"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-akuter-schmerz.htm) |
| Sturzprophylaxe | Siehe: [Konzeptstandard "Sturzprophylaxe"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-sturzprophylaxe.htm) |
| Chronische Wunden | Siehe: [Konzeptstandard "Chronische Wunden"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-chronische-wunden.htm) |
| Dekubitusprophylaxe | Siehe: [Konzeptstandard "Dekubitusprophylaxe"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-dekubitusprophylaxe.htm) |
| Harninkontinenz | Siehe: [Konzeptstandard "Harninkontinenz"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-harninkontinenz.htm) |
| Demenz | Siehe: [Konzeptstandard "Demenz"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-demenz.htm) |
| Mobilität | Siehe: [Konzeptstandard "Mobilität"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-mobilitaet.htm) |
| Ernährungsmanagement | Siehe: [Konzeptstandard "Ernährungsmanagement"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-konzept-ernaehrungsmanagement.htm) |
| Umsetzung der RKI-Empfehlungen | Siehe: [Konzeptstandard "Umsetzung der RKI-Empfehlungen"](file:///D%3A%5CTOM%5COneDrive%5C1%20-%20Synchro%5C00%20-%20PDL%20M%5CZeitschrift%20PDL%20M%5CAusgabe%2031%20-%20Oktober%202024%5C%2B%20%2B%20%2B%2031%20Rubrik%2005%20f%C3%BCr%2010-2024%20-%20Standards%20PQSG%5Chintergrund-standard-rki.htm) |

|  |
| --- |
| **weitere Inhalte** |
| Zusätzlich dazu können weitere Dokumente im QM-Handbuch hinterlegt werden, etwa:* Arbeitsverträge
* Blanko Pflegevertrag
* Blanko Pflegedokumentationsbögen
* Kooperationsvertrag
* Protokolle, etwa zur Dokumentation von Stürzen
* Personalbogen
* Urlaubsantrag
* Dienstplanwünsche
* Handzeichenliste
* Formular zur Ausgabe von Pflegehilfsmitteln
 |

*Wichtige Hinweise:*

* *Zweck unseres Vorschlags für ein Qualitätsmanagement-Handbuch ist es nicht, unverändert übernommen zu werden. Vielmehr sollen es Ihnen helfen, eine Gliederung für das Handbuch aufzubauen. Es ist ein Grundgerüst.*
* *Beachten Sie in diesem Kontext auch die Möglichkeiten, die* ***Johannes Woithon*** *auf Seite* ***xx****ff. in diesem Themenheft von PDL Management beschrieben hat. Übrigens* ***orgavision*** *als Programm beinhaltet schon alle Standards, die auf* ***PQSG.de*** *verfügbar sind.*