

# Qualitätsprüfungen

Bittner/Qualitätsprüfungen:

Altenheime sind künftig gefordert, zusätzlich zu den Qualitätsprüfungen durch den MDK in eigener Regie Leistungs- und Qualitätsnachweise durch unabhängige Prüfer erstellen zu lassen. Lesen Sie ab Seite 574, wie solche Qualitätsprüfungen ablaufen, welche typischen „Schwachstellen“ vorherrschen und wie sich Einrichtungen der Altenpflege gezielt auf die Qualitäts-Checks vorbereiten können.

■ <b>Pflegemanagement</b>	
<b>Leistungserfassung</b>	
Die drei ??? und die pflegerischen Erfassungsinstrumente – Von Michael Isfort	578
<b>Personalentwicklung</b>	
Mystery-Test-Calls – ein geeignetes Instrument zur Verbesserung der Servicequalität – Von Markus Theine	584
<b>Patientenängste</b>	
OP-Bereich – Zutritt für Unbefugte verboten? – Von Daniel Kutter	588
■ <b>Aus-, Fort- und Weiterbildung</b>	
<b>Krankenpflegegesetz</b>	
Bessere Ausbildung soll Pflegeberufe attraktiver machen – Drei Fragen an den Staatssekretär Dr. Klaus Theo Schröder	592
<b>Innovative Mitarbeiterqualifizierung</b>	
Pflegequalifikationskurs für die herzchirurgische Intensivpflege – Von Michael Korn, Hanjo Bolanz	594
■ <b>Berufsfragen</b>	
<b>Pflegeverständnis</b>	
Hat die Pflege eine Zukunft? – Von Renate Heinzmann	598
<b>Sind passive Patienten bequemer?</b>	
Patientenrechte werden immer wichtiger Von Nina Kela, Pasi Kela	602
■ <b>Anregungen aus der Praxis</b>	
<b>Elektrokardiographie</b>	
Was die EKG-Ableitung über das Herz verrät – Grundlagen der Elektrokardiographie – Von Dr. H.-H. Osterhues	606
■ <b>Expertenrat</b>	
■ <b>Juristischer Rat</b>	
<b>Arbeitszeugnis</b>	
Kein Anspruch auf Glückwünsche und Danksagungen – Von Dr. W. Bruns, Dr. M. Andreas, Dr. B. Debong	610
■ <b>Leserforum</b>	
■ <b>Bücher/Video</b>	
■ <b>Produkt-Informationen</b>	
■ <b>Kurse/Tagungen</b>	



Theine/Mystery-Test-Calls:

Wenn sich Krankenhausmitarbeiter am Telefon freundlich und kompetent verhalten, kommt dies in jedem Fall dem Ruf der Klinik zugute. Um das Telefonverhalten der Mitarbeiter zu testen, bieten sich Mystery-Test-Calls, d. h. simulierte Anrufe durch ausgebildete Personaltrainer als geeignetes Instrument zur Verbesserung der Servicequalität an (S. 584).



Heinzmann/Zukunft der Pflege:

In einer Kliniklandschaft, die derzeit von der Einführung der DRGs sowie der Frage nach der Finanzierbarkeit von Krankenhausleistungen bestimmt wird, muss die Pflege sich eindeutig positionieren. Pflege hat im Krankenhaus nur eine Zukunft, wenn Pflegepersonen patientennah, fachlich und sachlich kompetent eingesetzt werden (S. 598).

**Umweltfreundlich:**

Gedruckt auf Recyclingpapier mit Farbstrich

Dieser Ausgabe liegt eine Beilage für Abonnementwerbung für die Zeitschrift „PDL-konkret“, Postvertriebszeichen: G 48738 bei.