

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>6</b>
<b>Zum Geleit .....</b>	<b>7</b>
<b>Vorwort .....</b>	<b>9</b>
<b>1      <b>Vorbemerkungen.....</b></b>	<b>11</b>
1.1    Bedarf für einen Marktüberblick .....	11
1.2    Ziele und Grenzen der Untersuchung .....	15
1.3    Vorgehen.....	17
1.4    Grundbegriffe und Basiswissen .....	20
<b>2      <b>Produkte und Anbieter – Beschreibung der wichtigsten Merkmale.....</b></b>	<b>27</b>
2.1    AWO-Qualitätsmanagement Zertifikat .....	30
2.2    Diakonie-Siegel Pflege.....	35
2.3    Geprüfte Pflegequalität .....	40
2.4    Geprüfte Qualität für Ambulante Pflege.....	43
2.5    Paritätisches Qualitäts-Siegel (1 – 3 Sterne) .....	46
2.6    Pflege-TÜV .....	51
2.7    PQS – Pflege-Qualitäts-Siegel: Nachfolger des Bremer Qualitätssiegels BQS .....	54
2.7.1   BQS – Bremer Qualitätssiegel für ambulante Pflegedienste .....	54
2.7.2   PQS – Pflege-Qualitäts-Siegel .....	58
2.8    OgP Qualitätssiegel .....	61
2.9    Qualitätsprüfung plus: Pflege .....	65
2.10   Qualitätssicherungsverbund Landkreis Heilbronn .....	69
2.11   Qualitätssiegel für ambulante Dienste und Pflegeheime.....	73
2.12   RAL-Gütezeichen.....	77
2.12.1   RAL-Gütezeichen – Qualitätsgeprüfter Ambulanter Pflegedienst .....	78
2.12.2   RAL-Gütezeichen – Qualitätsgeprüfte Pflege in stationären Einrichtungen.....	82

2.13	selbst:bewusst .....	85
2.14	DIN EN ISO 9001 Zertifikate .....	91
2.14.1	Zertifikat ISO PLUS – ISO 9001 für Pflegeeinrichtungen .....	91
2.14.2	proCum Cert Zertifikat.....	94
2.14.3	Weitere ISO-9001-Zertifikate .....	96
<b>3</b>	<b>Produktvergleich.....</b>	<b>99</b>
3.1	Fokus Markt.....	99
3.1.1	Markteintritt .....	99
3.1.2	Verbreitung .....	100
3.1.3	Anbieterprofile .....	103
3.1.4	Preise .....	106
3.2	Fokus Inhalt.....	111
3.2.1	Grundorientierung der Produkte .....	111
3.2.2	Inhaltliche Schwerpunkte.....	114
3.3	Fokus Prüfung.....	121
3.3.1	Informationsquellen – Annäherungen an ein möglichst reales Bild .....	121
3.3.2	Rahmenbedingungen der Prüfung .....	123
3.3.3	Anforderungen an das Prüfpersonal – Prüferqualifikation.....	126
3.3.4	Anbieterstrategien zur Qualifizierung von Pflegeeinrichtungen: Arbeitsmaterialien und andere Hilfsmittel .....	129
3.3.5	Vorbereitung auf die Prüfung aus Einrichtungsperspektive .....	135
3.3.6	Erfahrungen der Prüfer mit der Prüfsituation .....	136
3.4	Fokus Ergebnisorientierung .....	139
3.4.1	Kundenbefragungen zur Zufriedenheit .....	139
3.4.2	Prüfung „beim Pflegebedürftigen“ .....	144
3.4.3	Berücksichtigung besonderer Kundengruppen: zu Pflegende mit Dekubitus und demenziell Erkrankte .....	150
3.5	Fokus Mitarbeiterorientierung .....	151
3.5.1	Mitarbeiterbefragung zur Zufriedenheit .....	152
3.5.2	Prüffragen im Bereich Personal .....	154
3.5.3	Zu führende Unterlagen im Bereich Personal .....	156
3.5.4	Aktive Einbeziehung der Mitarbeiter .....	158

3.6	Fokus Qualitätsmanagement .....	159
3.6.1	Pflegedokumentation .....	160
3.6.2	Beschwerdemanagement.....	164
3.6.3	Prozess kontinuierlicher Verbesserung .....	167
3.7	Fokus Erfüllung gesetzlicher Vorgaben.....	171
<b>4</b>	<b>Fazit und Ausblick .....</b>	<b>179</b>
<b>5</b>	<b>Literatur- und Quellenverzeichnis.....</b>	<b>185</b>
5.1	Literaturverzeichnis.....	185
5.2	Quellenverzeichnis .....	188
<b>6</b>	<b>Anhang.....</b>	<b>195</b>
6.1	Fragebogen „Zertifizierung von Pflegeeinrichtungen“ .....	197
6.2	Interviewleitfaden für die Telefoninterviews mit den Anbietern .....	199
6.3	Verzeichnis der beteiligten Institutionen.....	201
6.4	Verzeichnis der Interviewpartner .....	210
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>211</b>
	<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>213</b>