

| | | |
|---|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|---|----------------------|---|

1. Pflegeleitbild

Bei uns steht der Patient im Mittelpunkt.

Der ambulante Pflegedienst Phoenix hat sich zum Ziel gesetzt, kranken und pflegebedürftigen Kunden die bestmögliche Betreuung in ihrem häuslichen Umfeld zu bieten.

Unsere Mitarbeiter werden entsprechend ihrer Aufgaben und beruflichen Qualifikation kontinuierlich intern und extern fortgebildet. Alle Pflegehandlungen werden daher sach- und fachgerecht ausgeführt und entsprechen dem neuesten Stand pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse.

Ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild, sowie gute Umgangsformen sind für uns selbstverständlich. Wir treten unseren Kunden und deren Angehörigen, sowie unseren Kooperationspartnern stets mit Würde, Respekt und Freundlichkeit entgegen, und wünschen uns dies auch von unserem Gegenüber. Nur so lässt sich ein angenehmes und erfolgreiches Miteinander verwirklichen.

Es ist uns wichtig, Ihnen in jeder Lebenssituation als zuverlässiger Partner zur Seite zu stehen, auch in der Phase des Sterbens lassen wir Sie und Ihre Angehörigen nicht allein.

Wir sehen unsere Aufgaben auch darin, die Interessen unserer Kunden gegenüber dem Gesetzgeber wie z. B. Pflegekassen, Sozialämter, Versorgungsämter oder anderen Institutionen zu vertreten.

In den Fällen, in denen die Finanzierung nicht ausreichend gewährleistet ist, suchen wir für unsere Kunden in Zusammenarbeit mit deren Angehörigen nach individuellen Lösungen.

Die Einbeziehung des Familiensystems in den Pflegeprozess ist für uns selbstverständlich. Von uns erstellte Pflegedokumentationen werden jederzeit für unsere Kunden, Angehörigen und Ärzte - nach Genehmigung durch den Patienten - bereitgestellt. Darüber hinaus halten wir uns strikt an die gesetzliche Schweigepflicht.

Jeder Mitarbeiter wird vertraglich von uns dazu verpflichtet, sich an unser Leitbild zu halten und danach zu handeln.

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|---|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|---|----------------------|---|

2. Vorstellung des ambulanten Pflegedienstes

Wir vom PHOENIX Ambulanten Pflegedienst sind ein jung gebliebenes, motiviertes Team, mit vielen Ideen und Zielen und haben alle langjährige Erfahrung in der Gesundheitswesen, besonders in der häuslichen Alten -und Krankenpflege. Wir sind ein Team, das sich noch auf Sie als Patienten freut.

Sie werden ausschließlich von Pflegekräften betreut, die teilweise über Zusatzqualifikationen verfügen. Zudem legen wir großen Wert darauf, unsere Mitarbeiter laufend in- und extern weiterzubilden, so dass Sie nach den neuesten Pflegeerkennnissen versorgt werden.

Das Büro befindet sich in der Hügelstr. 78, 60433 Frankfurt am Main und liegt strategisch nördlich.

Unsere Kunden kommen überwiegend aus der Stadtteile Frankfurts wie Bockenheim, Bornheim, Eckenheim, Eschersheim, Dornbusch, Seckbach, Sachsenhausen, Griesheim und Umgebung. Sie sind überwiegend alleinlebend und erhalten von uns Kombinationsleistungen aus Grundpflege und Behandlungspflege, sowie Hauswirtschaft.

Wir unterstützen Sie in Ihrer gewohnten Umgebung, damit ein Höchstmaß an Lebensqualität und Unabhängigkeit erhalten bleibt. Aus unserem vielfältigen Pflegeangebot können Sie bedarfsgerecht und individuell auswählen und Ihren ganz persönlichen Pflegerahmen bestimmen.

Nichtkunden geben wir die Möglichkeit ein kostenloses, unverbindliches Beratungsgespräch zu führen und sie erhalten von uns eine individuelle Pflegeplanung und Kostenplanung. Genießen sie bereits unsere Leistungen, können Kunden jederzeit ihre Leistungen erweitern oder reduzieren.

Die Einrichtung wird als Eigenbetrieb von Liana Schmidt geführt.

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|---|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|---|----------------------|---|

2.1 Dienstleistungsangebote

Unsere ambulante Pflegeeinrichtung übernimmt die Versorgung von pflegebedürftigen Personen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen mit

- Häuslicher Pflegehilfe nach § 36 SGB XI,
- Häuslicher Pflege bei Verhinderung von Pflegepersonen nach § 39 SGB XI,
- Pflegeeinsätzen nach § 37 Abs. 3 SGB XI,
- Die häusliche Krankenpflege, häusliche Pflege und Haushaltshilfe nach §§ 132, 132a, Abs. 2 SGB V, §§ 37,38 SGB V
- Unterstützende Leistungen werden erbracht, die unter dem Begriff „Andere Verrichtungen“ im Sinne des §61 Abs. 1 Satz 2 SGB XII subsumiert werden.

Unsere Dienstleistungen sind individuell wie die Bedürfnisse und Wünsche unsere Kunden. Es werden folgende Leistungen angeboten:

- Grundpflege - Körperpflege, Mobilisation, Lagerung, Hilfe beim Essen und Trinken, Hilfe bei Ausscheidungen
- Behandlungspflege – jegliche medizinische Versorgung durch ärztliche Verordnung und Delegation, z.B. Blutdruck und Blutzucker messen, Injektionen s.c. Wundversorgungen, Medikamente richten und verabreichen
- Hauswirtschaftliche Versorgung
- Andere Verrichtungen im Sinne des SGB XII – Hilfen bei der Tagesstrukturierung und sozialen Integration (z.B. durch eine Abfolge aus Beschäftigung, Ruhe, regelmäßiger Nahrungsaufnahme und Einhaltung des Tag-/Nachtrhythmus und zur selbständigen Befriedigung ihrer kommunikativen und sozialen Bedürfnisse.
 Hilfen bei der Kommunikation und bei sozialen Kontakten (z.B. Hilfen beim Schreiben bzw. Vorlesen von Briefen, Tageszeitungen, Spiele spielen, Gespräche führen, oder durch Begleitung und Unterstützung bei der Aufrechterhaltung von sozialen Kontakten)
 Hilfen bei der Haushaltsführung (z.B. durch Haushaltskassenführung oder Unterstützung beim Geldtransfer)
 Hilfen bei Verhandlungen und Schriftverkehr mit Behörden
 Psychosoziale Hilfen im Rahmen der Sterbebegleitung
- 24 Stunden Pflege und Betreuung, wenn sich z.B. Allgemeinzustand von der Kunde verschlechtert hat und erforderlich ist

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|---|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|---|----------------------|---|

3. Philosophie unserer Pflege

Jeder Mensch ist in unserer Pflegephilosophie eine einzigartige Person dessen Würde zu achten ist, mit dem Recht auf Entfaltung der Persönlichkeit.

Wir achten ihn, unabhängig seiner Herkunft, Nationalität, Glauben oder sozialer Stellung. Wir nehmen ihn sowohl in seiner Einmaligkeit als auch in seinem Beziehungsfeld, z.B. Familie, Freundeskreis, Gemeinde wahr.

Auf der Basis der durch Krankenkassen und Pflegekassen gesetzten Rahmenbedingungen sehen wir unsere Verantwortung darin, den Menschen, die der Hilfe bedürfen angemessen zur Seite zu stehen – kranken, alten, behinderten Menschen in besonderen Lebenssituationen. Dies kennzeichnet sich beispielsweise auch in pflegerische Beratung und Unterstützung bei Widersprüchen.

Unsere Philosophie in der Pflege kann mit folgenden grundsätzlichen Merkmalen beschrieben werden:

- **Respekt**
Wir haben Respekt und Achtung vor dem Leben, der Würde und der Integrität eines jeden Menschen und vor seinem Bestreben, in Freiheit und Selbstbestimmung zu leben.
- **Kompetenz**
Wir erfüllen unsere Aufgabe in verschiedenen Bereichen mit Sachverstand und aktualisieren ständig unsere Wissens und Können. Dabei orientieren wir uns an den Erkenntnissen der modernen Medizin, die dem Menschen dient.
- **Verantwortung**
Wir sehen uns im Pflegeprozess und im Umfeld unserer Kunden in einer besonderen Verantwortung. Wir sind für die Kunden und deren Angehörige ein jederzeit verfügbarer Ansprechpartner bei „kleinen“ wie auch „großen“ Problemen.
- **Zusammenarbeit**
Wir arbeiten kollegial und offen miteinander. Probleme und Fragen, die sich aus der täglichen Zusammenarbeit ergeben werden im Team besprochen. Hierbei achten wir ebenfalls darauf, dass auftauchende Probleme intern besprochen werden und nicht mit dem Kunden. Gegenseitige Akzeptanz und Wertschätzung der Mitarbeiter und Kollegen, sowie Transparenz und Mitbeteiligung an Entscheidungsprozessen sollen das tägliche berufliche Miteinander kennzeichnen.

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|--|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|--|----------------------|---|

Im konkreten Bezug zur Pflege unserer Kunden wenden wir folgendes Pflegemodell an. In unserer Einrichtung wird nach dem Pflegemodell der bedarfsorientierten Prozesspflege nach Monika Krohwinkel gepflegt, und zwar in Form der Bezugspflege. Mit der Bezugspflege erreichen wir eine vertraute Beziehung zwischen Pflegepersonal und Kunde, sowie eine direkte Ansprechpartner in der Pflege und vermeiden somit häufige Personalwechsel.

Dieses bedürfnisorientierte Pflegemodell basiert auf der Erkenntnis, dass ein Mensch situationsbezogene Pflegebedürfnisse entwickelt. Es definiert konkrete Probleme, Ressourcen, Ziele und Pflegemaßnahmen. Monika Krohwinkel beschreibt Aktivitäten und existenzielle Erfahrungen des Lebens (AEDL) wie folgt:

- Kommunizieren
- Sich bewegen
- Vitale Funktionen des Lebens aufrecht erhalten
- Sich pflegen
- Essen und trinken
- Ausscheiden
- Sich kleiden
- Ruhen und Schlafen
- Sich beschäftigen
- Sich als Mann oder Frau fühlen und verhalten
- Für eine sichere Umgebung sorgen
- Soziale Bereiche des Lebens sichern

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|---|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|---|----------------------|---|

4. Ziele in der Pflege

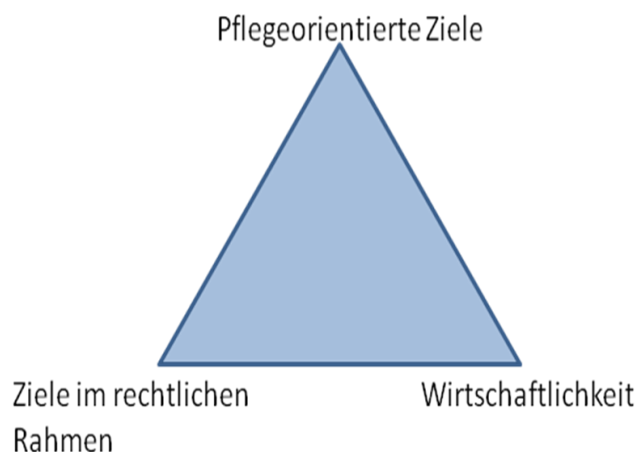
Die Ziele der Pflege dienen der Transparenz für Kunden, Angehörige und unsere Mitarbeiter. Sie sind aus unserer Pflegephilosophie abgeleitet und konkretisieren unser tägliches Handeln.

Ziel unseres Pflegedienstes ist die langfristige pflegerische Betreuung und hauswirtschaftliche Versorgung alter, kranker und pflegebedürftiger Menschen in ihrer gewohnten häuslichen Umgebung. Die Schwerpunkte der pflegerischen Versorgung liegen im Bereich der ärztlichen verordneten Behandlungspflege SGB V und der Pflege nach dem Pflegeversicherungsgesetz SGB XI. Ebenso Pflegeeinsätze nach SGB XI § 37 Kranken und Altenpflege. Leistungen für Privatkunden werden analog dem Katalog der Pflege- und der Krankenversicherung angepasst. Die Leistungen werden in der häuslichen Umgebung des Pflegebedürftigen erbracht oder auf Wunsch bei ihrer Angehörigen.

Unsere Leistungen orientieren sich an den Wünschen unserer Kunden sowie deren Finanzierbarkeit und der Überprüfung der Wirksamkeit.

Zusammengefasst können drei Ziele formuliert werden

- a) **Pflegebedingte Ziele:**
Wir wollen patientenorientiert pflegen. Wir wollen die Selbstheilungskräfte möglichst umfangreich mobilisieren. Auf der Basis von Pflegekonzepten ist unsere Tätigkeit nach aktuellen pflegewissenschaftlichen Kenntnissen ausgerichtet. Durch das System der Bezugspflege wollen wir verhindern, dass unnötiger Personalwechsel den Patienten belastend wird.
- b) **Rechtlich unterstützende Ziele:**
Wir wollen umfassend beraten und informieren und bei Leistungsablehnungen ggfls. bei Widersprüchen und Klagen den Patienten und Angehörigen helfen.
- c) **Wirtschaftlich orientierte Ziele:**
Wir wollen wirtschaftlich arbeiten und einsetzen. D.h. wir wollen unsere zur Verfügung stellende Mittel effizient und effektiv einsetzen. Wohlwissend, dass hierbei ein Spannungsfeld zwischen Wirtschaftlichkeitsgebot und pflegerischer Hilfestellung besteht.



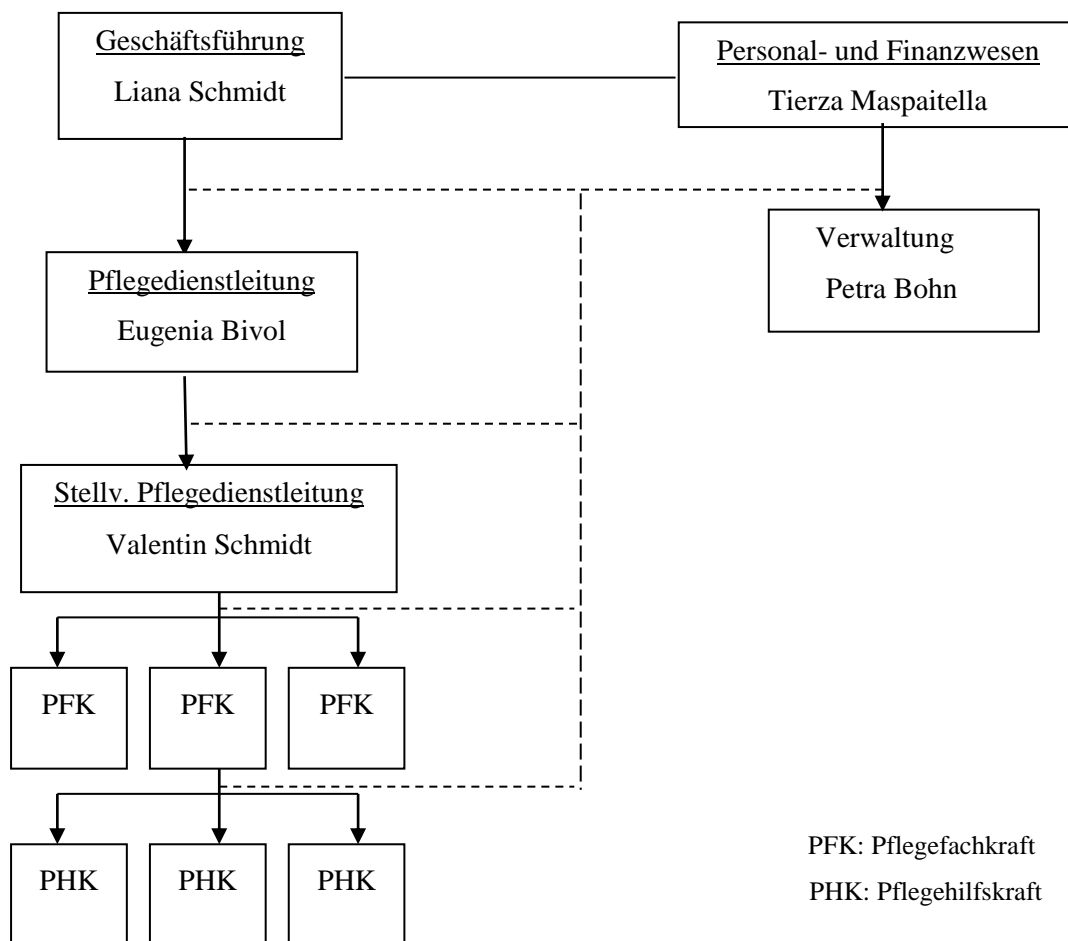
| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |



5. Organisation und Umsetzung des Pflegekonzepts

Im Folgenden werden wir unser Einrichtung näher beschreiben und Aspekte der Organisation und deren Umsetzung dargestellt.

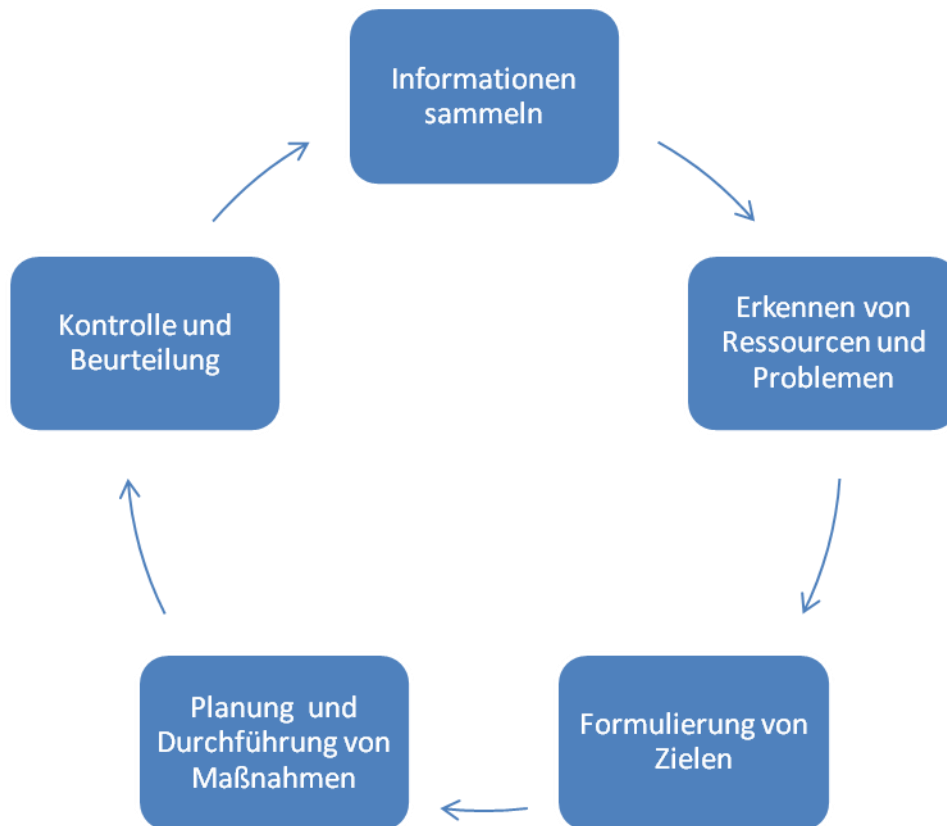
5.1 Organigramm



5.2 Beschreibung Pflegeprozess

Der Pflegeprozess kann anhand des Pflegeregelkreises beschrieben werden.

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |



1. Informationen sammeln

Nach einer Anfrage in unserer Pflegeeinrichtung vereinbaren wir einen Termin mit dem Kunden und deren Angehörigen. Das Erstgespräch findet mit der Pflegedienstleitung in der häuslichen Umgebung oder auch in Krankenhäusern und Reha-Kliniken statt. Ziel und Inhalt dieses kostenlosen Gesprächs ist:

- Erhebung der Pflegesituation
- Information des Pflegebedürftigen über die Organisation der ambulanten Pflege
- sowie Information über den Umfang der erforderlichen Leistungen, der Kosten und der Finanzierung

Angehörige und andere Bezugspersonen des Pflegebedürftigen werden in die Datenerhebung mit einbezogen. Kulturelle, religiöse und sonstige individuelle Bedürfnisse des Kunden werden berücksichtigt (Siehe Anhang 2). Ressourcen und Bedürfnisse des Kunden wollen wir mit der fachlichen Notwendigkeit in Einklang bringen.

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|---|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|---|----------------------|---|

Nach dem Erstbesuch erstellt die Pflegedienstleitung oder der Stellvertreter eine Dokumentation über den Ist-Zustand des Kunden sowie die Möglichkeiten einer Leistungserbringung.

2. Erkennen von Ressourcen und Problemen

Der Grad der Hilfsbedürftigkeit wird geklärt, und der Einsatz vom Pflegepersonal wird durch die PDL geplant. Wünsche des Betroffenen sind unbedingt zu berücksichtigen. Hierbei sind folgende Aspekte möglich zu beachten:

- Zeitrahmen und Pünktlichkeit
- Bezugspflege
- Männliche/weibliche Pflegekräfte
- Besonderheiten der Privat- und Intimsphäre
- Gewohnheiten des individuellen Tagesablaufs

Vor dem Hintergrund der gesetzlichen Vorgaben unter Berücksichtigung des Bedarfs und der Wünsche des Kunden bzw. ihrem gesetzlichen Vertreter wird bei der Anmeldung ein schriftlicher Vertrag (Pflegevertrag) abgeschlossen, der die Rechte und Pflichten beider Vertragspartner im Detail beschreibt.

3. Gemeinsames Überlegen der Ziele

Aufgrund der Pflegeanamnese wird die Pflegeplanung erstellt, werden Maßnahmen und Ziele durch die Pflegedienstleitung festgelegt. Für jeden Patienten werden im Rahmen einer individuellen Pflegeplanung unsere Pflegestandards auf die konkrete Situation hin angepasst. Wir arbeiten mit einem engagierten und kompetenten Team. In unserer Pflegeeinrichtung beschäftigen wir ausschließlich gut ausgebildete sorgfältig eingearbeitete und kontinuierlich angeleitete Mitarbeiter. Regelmäßige Fortbildungen zu Neuerungen im medizinisch-pflegerischen Bereich, zur Kundenorientierung sorgen dafür, dass alle Mitarbeiter/innen auf dem neusten Stand sind und unsere Arbeit den fachlichen Anforderungen jederzeit gerecht werden, um die gesetzten Ziele zu erreichen.

4. Planung und Durchführung der Maßnahmen

Die konkret durchgeführten Maßnahmen. Geplantes wird umgesetzt! Durchgeführte Tätigkeiten sowie Auffälligkeiten werden dokumentiert. Den Verlauf und Erfolg der Pflege und die Pflegeplanung wird regelmäßig in Bezug auf Effektivität und Effizienz evaluiert und angepasst.

Alle Daten des Kunden und der Pflegeverlauf werden in einem standardisierten Pflegedokumentationssystem festgehalten. Dieses besteht aus dem Stammbblatt mit Pflegeanamnese, der Pflegeplanung, dem Pflegebericht, dem Leistungsnachweis, dem ärztlichen Verordnungsblatt.

Je nach Besonderheit werden weitere Formblätter hinzugefügt (Norten-Skala, Lagerungsprotokoll, Vitalwerte, BZ +RR, u.a.). Für etwaige Verlegungen des Kunden in andere Pflegeeinrichtungen (z.B. Krankenhaus) wird ein Überleitungsbogen benutzt,

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|---|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|---|----------------------|---|

der die wichtigsten pflegerelevanten Daten der nahtlosen Übernahme der Pflege enthält.

5. Kontrolle und Beurteilung

Rückmeldungen des Betroffenen und seiner Familie, sowie der Bezugspflegekraft werden ausgewertet und gegebenenfalls geändert. Die Pflegedokumentation gewährleistet u.a. den Informationsfluss zwischen allen an der Pflege beteiligten. Unsere Leistungserbringungen überprüfen wir regelmäßig. Die Verantwortung hat die Pflegedienstleitung.

Deshalb haben wir einen Standard zur Pflege- und Dokumentationsvisite erarbeitet, um unsere Leistungen kontinuierlich dem Bedarf bzw. den Wünschen unserer Kunden und ihren Angehörigen anzupassen und sie hinsichtlich der Finanzierbarkeit zu beraten. Regelmäßig wird nach der Zufriedenheit unserer Kunden und ihren Angehörigen gefragt und in einem kollegialem Austausch zwischen Leitung und Mitarbeiter/innen unsere Qualität überprüft.

Unseren Kunden und ihren Angehörigen bieten wir ein Beschwerdemanagement an. Zufriedene Kunden, Angehörige und Kooperationspartner sind in unserer Pflegeeinrichtung ein wichtiges Ziel. Selbstverständlich gehen wir jeder Beschwerde nach und versuchen Abhilfe zu schaffen. (Siehe Anhang 3)

5.3 Mitarbeiter im Pflegeprozess

Der Mitarbeiter stellt einen besonderen Faktor im Pflegeprozess dar. Er ist es letztlich der in der Kundenwahrnehmung die Leistungen des Pflegedienstes erbringt und ihn damit in jeden seiner Handlungen nach außen vertritt. Der Mitarbeiter steht in der besonderen Verantwortung das Leitbild der Pflege nach außen authentisch zu vertreten. Er ist der erste Ansprechpartner für den Kunden bei Problemen und Fragen. Diese besondere Stellung der Mitarbeiter im Pflegeprozess bedarf ebenso spezifischer Voraussetzungen.

a) Fachliche Voraussetzungen

- Praktische Erfahrungen in grundpflegerischen Tätigkeiten
- Erfahrungen im Umgang mit alten / behinderten / kranken Menschen
- Erfahrungen in selbstständiger Haushaltsführung

b) Persönliche Voraussetzungen

- Einfühlungsvermögen
- Beobachtungsfähigkeit für die physischen, seelischen und sozialen Bedürfnisse der Kunden
- Situationsgerechtes Reagieren
- Kommunikationsfähigkeit und Kontaktfähigkeit
- Anpassungsfähigkeit und Teamfähigkeit

- Akzeptieren der Normen und Wertvorstellungen der Kunden

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|--|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|--|----------------------|---|

- Psychische und physische Belastbarkeit
- Erkennen und Akzeptieren der eigenen Grenzen (Selbstpflege)
- Bereitschaft an Schulungen und Fortbildungen teilzunehmen
- Verantwortungsbewusstsein und Zuverlässigkeit

c) Organisatorische Voraussetzungen

- Flexibilität
- Führen von Stunden- und Leistungsnachweisen, sowie führen von Tourenpläne
- Einhalten von zeitlichen und inhaltlichen Absprachen (Pflegedokumentation)

Als Aufgaben der Mitarbeiter werden im Rahmen des Pflegekonzeptes folgende formuliert.

a) Hilfen bezogen auf den persönlichen Bereich der Kunden

- bei der Körperpflege (Waschen, Duschen, Baden, Rasieren, Haarpflege)
- beim Aufstehen und Zubettgehen
- beim An- und Auskleiden
- bei der Nahrungsaufnahme
- beim Stehen, Gehen und Treppensteigen

b) Hilfen bezogen auf die Betreuung und Beschäftigung

- Beschäftigungsangebote wie Ausflüge, Spaziergänge, Gesellschaftsspiele, kreatives Gestalten (z.B. Backen, Basteln, etc.) je nach Vertragswunsch der Kunden
- Vorlesen z. B. Tageszeitung, etc.

c) Hilfe zur Erhaltung und Erweiterung von Kontakten und Kommunikation

- Begleitung zum Arzt und Therapie
- Hol- und Bringdienste
- Beratung und Hilfe beim Schriftverkehr

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|---|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|---|----------------------|---|

6. Qualitätssicherung

In der heutigen Zeit stellen sich für soziale Einrichtungen immer neue Herausforderungen. Die Anforderungen an die Qualität der zu erbringenden Leistungen werden nicht zuletzt im Pflegeversicherungsgesetz neu definiert.

Wir implementieren ein Qualitätsmanagement in unserer Pflegeeinrichtung. Es werden die internen Abläufe klar regelt und die Zuständigkeiten eindeutig verteilt. Dadurch wird sicherstellt, dass sich das Know-how im Pflegebereich weiterentwickelt und verbessert.

Hierfür wird ein Qualitätszirkel konstituiert. Diesem Qualitätszirkel werden die Geschäftsführung und die Pflegedienstleitung sowie eine Pflegefachkraft angehören. Die Leitung und Organisation des Qualitätszirkels übernimmt die Qualitätsleiter/in. Der Qualitätszirkel erhält einen klaren Arbeitsauftrag mit eindeutiger Zielsetzung, Umfang und klaren Vorgaben. Die Qualitätszirkel können auf Dauer (z.B. Qualitätszirkel Hygiene) oder zeitlich begrenzt eingerichtet werden.

Allgemeine Maßnahmen zur Sicherung der Qualität in unserer Einrichtung sind:

- 1) Fort- und Weiterbildung
 Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, regelmäßig an Fort- und Weiterbildungen teilzunehmen. Ein Fortbildungsplan wird am Anfang eines Kalenderjahres erstellt, kann aber auch kurzfristig mit aktuellen Fortbildungen ergänzt werden. Die Mitarbeiter werden für die Fortbildungen freigestellt.
- 2) Durchführung von Pflegevisiten beim Kunden
 Die Durchführung von Kundenbetreuung/Pflegevisiten wird von der Pflegedienstleitung oder deren Stellvertretung übernommen. Alle Kunde werden möglichst 2 bis 3 Mal im Jahr und je nach Anlass von der PDL oder deren Stellvertretung besucht. Dabei wird die Dokumentation ebenso überprüft, wie der Zustand des Kunden und die geplanten Pflegemaßnahmen. Die Kundenzufriedenheit wird mittels Fragebogen erfasst und.
- 3) Durchführung von Mitarbeiterbegleitung
 Alle Mitarbeiter unserer Einrichtung werden regelmäßig von der Pflegedienstleitung oder deren Stellvertretung bei ihrem Dienst begleitet. Dabei wird die hygienisch einwandfreie Arbeitsweise ebenso begutachtet, wie der Umgang mit den Kunden und die Ressourcenbeachtende Arbeitsweise.
- 4) Dienstbesprechungen
 Dienstbesprechungen finden regelmäßig 1Mal monatlich und nach Bedarf in unserem Büro statt. Die Teilnahme der Festangestellte ist Pflicht.

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|---|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|---|----------------------|---|

- 5) Kundenbesprechungen
Kundenbesprechungen finden im Anschluss an die Dienstbesprechungen statt.

- 6) Spezielle Verantwortlichkeiten
Jeder Mitarbeiter hat bestimmte Aufgaben im Bereich der Qualitätssicherung. Diese sind im Ordner Qualitätssicherung hinterlegt. Die Durchführung dieser Maßnahmen wird einmal jährlich von der PDL oder deren Stellvertretung kontrolliert.

- 7) Fachliteratur
Vorhandene Fachliteratur ist gemäß Dienstanweisung durch die Mitarbeiter zu lesen. Sie wird ständig aktualisiert, ergänzt und erneuert. Verschiedene Fachzeitschriften sind abonniert und liegen im Büro.

- 8) Hygieneverordnung
Anordnung zur Hygieneverordnung ist in den Standards hinterlegt. Interne Hygiene-schulungen finden jährlich statt.

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|---|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|---|----------------------|---|

Anhang 1

Lieber Pflegekunde,

dass Sie mit uns zufrieden sind, ist Ziel unserer Arbeit!

Damit die Pflegeleistungen auf dem neuesten Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse sind und zu guten Ergebnissen führen, arbeiten bei uns nur qualifizierte Pflegekräfte, die regelmäßig fortgebildet werden. Darüber hinaus möchten wir, dass Sie sich mit uns wohlfühlen. Dazu möchten wir ihre ganz persönlichen Wünsche, Vorstellungen und Erwartungen an uns kennenlernen.

Nehmen Sie sich einen Moment Zeit und füllen Sie den Bogen in Ruhe aus!

Sollten Sie im Laufe der Zeit Grund haben, mit uns Unzufrieden zu sein, so freuen wir uns, wenn Sie uns dies mitteilen! Dafür können Sie auch wieder diesen Bogen benutzen, wenn Sie möchten. Senden Sie ihn dann an folgende Adresse:

PHOENIX Ambulanter Pflegedienst

Hügelstr. 78

60433 Frankfurt am Main

oder geben Sie ihn einer Pflegekraft in verschlossenem Umschlag mit!

Wenn Sie uns Ihre Anregungen und Hinweise gern persönlich mitteilen wollen, können Sie uns auch gerne anrufen. Auch für alle Ihre Fragen stehen wir immer gern zur Verfügung.

Rufen Sie gerne an! Sie erreichen uns unter Tel: 069 – 4015 7177

Bitte kreuzen Sie an:

1. Dass der Pflegedienst immer pünktlich ist, ist mir:

Sehr wichtig nicht so wichtig gar nicht wichtig

Bei mehr als _____ Min. Verspätung möchte ich über die Verspätung informiert werden

2. Ich möchte möglichst immer von derselben Pflegekraft betreut werden

Sehr wichtig nicht so wichtig gar nicht wichtig

Wenn dies nicht möglich ist, dann höchstens von _____ weiteren Pflegekräften

3. Wenn alle Pflegekräfte nett sind, können ruhig mehrere verschiedene Pflegekräfte zu mir kommen

stimmt stimmt nicht

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|---|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|---|----------------------|---|

4. Es ist mir wichtig, nur von einer Frau einem Mann betreut zu werden,

- stimmt stimmt nicht

5. Ob männliche oder weibliche Pflegekraft ist mir nicht so wichtig

- stimmt stimmt nicht

6. Es ist mir wichtig, dass die Pflegekräfte immer klingeln, bevor sie eintreten

- stimmt stimmt nicht

7. Es ist mir sehr wichtig, den Namen der Pflegekraft zu kennen, die mich betreut.

- stimmt stimmt nicht

8. Die Fachkompetenz der Pflegekräfte ist mir sehr wichtig – es sollen möglichst nur Pflegefachkräfte zu mir kommen

- stimmt stimmt nicht

9. Für die Pflegeleistungen wären mir folgende Uhrzeiten am liebsten:

Morgens um ____ Uhr

Mittags um ____ Uhr

Abends um ____ Uhr

10. Zusätzlich wünsche ich mir Unterstützung bei:

- Vorlesen
- Haustiere füttern
- Fenster putzen
- Einkaufen
- Reparieren

Was mir sonst noch wichtig ist:

Vielen Dank für Ihre Mitwirkung!

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|---|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|---|----------------------|---|

Anhang 2

Entgegennahme und Management von Beschwerden

1. Datum und Uhrzeit der Beschwerde:

mündliche Beschwerde schriftliche Beschwerde

2. Wer hat die Beschwerde entgegengenommen?:

3. Beschwerdeführer (Name, ggf. Vorname):

_____ _____

4. Der Beschwerdeführer ist ()

- Mandant / Patient
- Angehöriger des Mandanten
- Mitarbeiter der Krankenkasse _____
- Mitarbeiter der Pflegekasse _____
- Hausarzt / Facharzt
- Mitarbeiter des Sozialamts
- Mitarbeiter/in
- eine sonstige Person _____

5. Grund der Beschwerde (in Stichworten):

6. Reaktion auf die der Beschwerde (in Stichworten):

7. Eingang dieses Formulars beim Pflegedienstleiter am _____ (Datum)

8. Ist die Beschwerde durch den/die Mitarbeiter angemessen geklärt worden? ja nein

8.1. Falls nein: Was muss noch besprochen werden?

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

PHOENIX
Ambulanter Pflegedienst
Hügelstr. 78
60433 Frankfurt am Main

Pflegekonzept



9. Zeitnahe Nachfrage beim Beschwerdeführer notwendig? ja nein

9.1. Falls ja: Wann und zu welchem Thema muss nachgefragt werden?

10. Nachfrage zu einem späteren Zeitpunkt erforderlich? ja nein

10.1. Falls ja: Zeitraum bzw. -punkt der Nachfrage?

11. Analyse der Beschwerde durch den Pflegedienstleiter

11.1. Gibt es Anlass zur grundsätzlichen Änderung von Strukturen (z.B. betriebliche Abläufe wie beispielsweise die Touren- und Einsatzplanung)?

ja nein

11.1.1. Falls ja: Was muss geändert werden?

11.2. Muss mit einem bestimmten Mitarbeiter oder bestimmten Mitarbeitern gesprochen werden?

ja nein

11.2.1. Falls ja: Mit wem?

11.3. Gab es schon einmal eine gleiche oder ähnliche Beschwerde vom Beschwerdeführer?

ja nein

11.3.1. Falls ja: Von welchem Beschwerdeführer und was wurde besprochen?

11.4. Sonstige Bemerkung(en)

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |

| | | |
|---|----------------------|---|
| PHOENIX Ambulanter Pflegedienst Hügelstr. 78 60433 Frankfurt am Main | Pflegekonzept |  |
|---|----------------------|---|

| | | |
|--------------|-----------------------|---------------|
| Version: 2.0 | Gültig ab: 01.03.2015 | Liana Schmidt |
| | | |