

**Ulrich´s ambulante Pflege
Weyerstrasse 252
42719 Solingen**

Unser Pflegekonzept

Als ambulanter Pflegedienst , der seit dem 01.04.2001 unter dem Namen „Ulrich´s ambulante Pflege“, Inhaber Peter A. Ulrich , in seiner jetzigen Firmierung tätig ist , sind wir ein Dienstleistungsunternehmen , das sich an den Bedürfnissen der uns anvertrauten Patienten orientiert , ohne dabei den Aspekt der Wirtschaftlichkeit zu vergessen .

Daß heißt , wir wollen eine gute Pflege leisten , und dabei den einzelnen Menschen in seiner Gesamtheit berücksichtigen.

Im Speziellen bedeutet das , das wir unseren Patienten in aller erster Linie durch die Durchführung der Bezugspflege das Gefühl der Geborgenheit geben.

>>> Pflegeleitbild

Über das Leistungsangebot aller Pflegeversicherungsleistungen hinaus erbringt unser Pflegedienst neben allgemeinen Betreuungsleistungen, individuelle Schwerstbehinderten Betreuung , Nachtbereitschaften , Sterbebegleitungen auch alle Leistungen der medizinisch notwendigen , und vom Arzt verordneten Behandlungspflegen .

Dazu sind wir in der Lage , da wir in hohem Maße ausgebildetes Personal vorhalten . Dieses ausgebildete Personal sind examinierte Krankenschwestern und Krankenpfleger , examinierte Altenpflegerinnen und -pfleger sowie examinierte Krankenpflegehelferinnen und Helfer sowie aus- und weiter fortgebildete Arzthelferinnen .

Für einen uns vertrauten Hersteller parenteraler Ernährung über Port-Systeme im Home Care Bereich übernimmt Ulrich´s ambulante Pflege auch die Einweisung in das entsprechende Pumpensystem sowie in die Handhabung des speziell hierfür entwickelten Beutelsystems .

Diese Tätigkeit wird jedoch nur von extra hierin geschultem 3- jährig examiniertem Pflegepersonal durchgeführt .

Das examinierte 3- jährige Pflegepersonal , hier jedoch vorzugsweise die Pflegedienstleitung , führt auch Kontrollbesuche für Pflegegeldempfänger nach dem Pflegeversicherungsgesetz durch .

Grundlage dieser Kontrollbesuche ist die gesetzlich vorgeschriebene Überprüfung des Pflegezustandes im 3 – bzw. 6 Monatsrhythmus . (§37 Abs. 3 SGB XI)

Hierbei wird von uns neben dem kontrollierenden Aspekt der beratende Charakter in den Vordergrund gestellt .

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
April 2015	Peter A. Ulrich		4	1/ 11

Bei diesen Kontrollbesuchen werden den Pflegegeldempfängern , beziehungsweise in erster Linie den von ihnen selbst beschafften Laienpflegekräften Ratschläge zur Pflege , zu Pflegehilfsmitteln , aber auch über eine mögliche Pflegestufenveränderung gegeben .

Wir stehen allen Interessierten mit Rat und Tat selbstverständlich auch bei der Einweisung in vorhandene oder empfohlene Hilfsmittel jederzeit gerne zur Verfügung.

Im Falle der Verhinderung von Pflegepersonen , während derer Urlaube oder bei Krankenhausaufenthalten führen wir auch kurzzeitige Verhinderungspflegen durch.

Aufgrund angebotener , interner und externer Fortbildungsveranstaltungen ermöglichen wir unseren Pflegekräften ein ständiges Auffrischen und Erweitern ihrer Kenntnisse .

Eine Teilnahme an diesen Fortbildungsveranstaltungen wird von den KollegInnen erwartet , und ist auch im Arbeitsvertrag als zu erbringende Arbeitsleistung verankert. Hierfür stehen uns ein separater, großer Schulungs- und Veranstaltungsraum sowie Besprechungsräume in der ersten Etage unseres Bürogebäude Weyerstrasse 252 in 42719 Solingen zur Verfügung , die für Fortbildungen aber auch für abzuhaltenden Besprechungen und Übergaben genutzt wird .

In unseren Mitarbeiterräumen werden unter anderem angeforderte Pflege- und Pflegehilfsmittel sowie teilweise auch angeforderte Medikamentenbestellungen für die Mitarbeiter hinterlegt.

Jeder unserer Mitarbeiter hat mittels Biometriezugangsanlage jederzeit Zugang zu den Mitarbeiterräumen unseres Pflegedienstes

Auch stehen zum Nachlesen im Büro der Pflegedienstleitung ausreichend Bücher und Fachliteratur zu allen Bereichen der Pflege und der Medizinischen Fachbereiche zum Nachschlagen und zum Ausleihen zur Verfügung .

So ist jedem Mitarbeiter auch die Möglichkeit zum Nachschlagen und zum Selbststudium bzw. zum Auffrischen seiner Kenntnisse gegeben .

Die von unserem Pflegedienst abonnierten Zeitschriften werden allen Mitarbeitern zum Lesen zur Verfügung gestellt .

>>> Literaturliste

>>> Fortbildungskalender/ Fortbildungsausschreibungen , Externe Fortbildungsprogramme

Durch das zusätzliche Vorhalten von Betreuungskräften ist es uns auch möglich einen Betreuungs- und Unterstützungsdienst für pflegende Angehörige , aber auch einen Besuchsdienst für Patienten anzubieten .

Die von uns betreuten Patienten haben somit die Möglichkeit , an Veranstaltungen in Begleitung teilzunehmen .

Auch haben die Angehörigen so die Möglichkeit , sich eine sog. Auszeit von der an sich schwierigen und seelischen , auch oft belastenden Pflege Tätigkeit zu nehmen .

>>> Informations/Faltbroschüre über das Dienstleistungsangebot

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
April 2015	Peter A. Ulrich		4	2/ 11

Auch geplante Personalentwicklung macht die Einarbeitung – und folglich die Einarbeitung - neuer MitarbeiterInnen leider unumgänglich .
 Diese Einarbeitung erfolgt in der Regel nach einem festgelegten Standard , der im Einarbeitungshandbuch für neue KollegInnen geregelt ist .
 Hierin findet jeder neue Mitarbeiter unter anderem die wichtigsten Regelungen und Handlungsanweisungen , die für ein gemeinsames Miteinander unumgänglich sind.
 Dadurch wollen wir eine in allen Bereichen nachvollziehbare , gleichbleibende Einarbeitung unserer neuen Mitarbeiter erreichen . Ebenso ist gewährleistet , das das Qualitätsniveau bei allen Mitarbeitern gleich ist .

Die Anforderungen , die wir an uns selbst stellen , beziehungsweise die wir bei Erstellung unseres Pflegeleitbildes selbst an uns gestellt haben , sind darin fixiert , und können von jedem für uns tätigen Mitarbeiter nachgelesen werden .

>>> Handbuch zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter mit folgendem Inhalt :

Vorwort

Unserem Pflegeleitbild

Unserem Pflegekonzept

Organigramm unseres Pflegedienstes

Regeln für ein gemeinsamen Miteinander

Auflistung unserer Dokumentationsreihenfolge

Regeln zur Dokumentation

Informationen zur Pflegeplanung

Benennung der 12 ATL´s nach Schwester Liliane Juchli

Formblättern zur standardisierten Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Informationsblatt zum Arbeitszeitgesetz

Unterweisungsblatt für Mitarbeiter im ambulanten Pflegedienst

dem für unseren Pflegedienst gültigen Hygieneplan

sowie einigen Kurzgeschichten zum Schmunzeln aus dem Bereich der Pflege...

Die Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter ist unabhängig von der Qualifikation bei allen neuen Mitarbeitern im Bereich der allgemeinen Verfahrensweisen gleich .

In pflegfachlicher Hinsicht hängt die Einarbeitungszeit im Wesentlichen von der persönlichen Qualifikation sowie von der zu erbringenden Arbeitsleistung des einzelnen Mitarbeiters ab .

>>> Stellenbeschreibungen

Um auch vom neuen Mitarbeiter ein „feed back“ zu seiner Einarbeitung , aber auch um persönliche Empfindungen mitteilen zu können , sind im Einarbeitungszeitraum 3 Zwischengespräche sowie ein Abschlußgespräch vor Beendigung der Probezeit vorgesehen .

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
April 2015	Peter A. Ulrich		4	3/ 11

Zur Einstellung neuer Mitarbeiter gehört neben einem einwandfreien Führungszeugnis auch der Nachweis über die gesundheitliche Eignung . Diese lassen wir uns durch den für uns tätigen Betriebsarzt , Jörg Schröder , überprüfen und bestätigen . Aus versicherungsrechtlichen Aspekten , aber in aller erster Linie zum Schutze unserer Mitarbeiter und Patienten , werden unsere Pflegekräfte von dem Betriebsarzt regelmäßig untersucht und auch geimpft .
>>> ärztliche Untersuchung nach UVV G 42

Die erste Kontaktaufnahme zwischen unserem Pflegedienst und einem neuen Patienten erfolgt in der Regel telefonisch durch den Patienten selber , oder durch einen Angehörigen oder Beauftragten .

Aufmerksam auf unseren Pflegedienst werden die potentiellen neuen Patienten oder deren Angehörige aufgrund von Empfehlung oder aufgrund persönlicher Kontakte . Manchmal aber auch durch Werbeanzeigen in Broschüren von Krankenkassen , Krankenhäusern oder durch geschaltete Anzeigen in der Tagespresse . Bereits beim ersten Telefonat versucht man dem Gesprächspartner ein Gefühl des Vertrauens zu vermitteln , und ihm vor allem seine Ängste vor der bevorstehenden Pflegesituation zu nehmen .

Der Mitarbeiter des Pflegedienstes , der das entsprechende Telefonat annimmt , wird bereits hier erhaltene Informationen auf der Checkliste zur Neuaufnahme von Patienten notieren , und diese Checkliste an ein Mitglied der Pflegedienstleitung weiterleiten . Dieses Mitglied der Pflegedienstleitung wird dann einen persönlichen Besuchstermin , vorzugsweise im häuslichen Wohnumfeld des Patienten einen Termin zu Gespräch vereinbaren .

Bei diesem unverbindlichen , kostenlosen Informationsgespräch werden dem potentiellen neuen Kunden alle notwendigen Informationen zum Ablauf der geplanten Pflege gegeben , inclusive einer Pflegekostenkalkulation auf der Grundlage der entsprechend vereinbarten und gültigen Leistungsvergütungen mit den Kostenträgern .

Gerne sind wir auch behilflich , wenn es darum geht weitere Hilfen zu vermitteln , oder Restkostenübernahmen durch andere Kostenträger zu erreichen . Die hierzu notwendigen Anträge werden durch die aufnehmende Pflegekraft dann gestellt .

Bei Aufnahme eines neuen Patienten wird eine Informationssammlung aller relevanten Daten durch die Pflegedienstleitung durchgeführt, in dem Aufnahmebogen zur Patientenaufnahme aufgenommen und zur Vorbereitung der Pflegedokumentationsmappe im Büro weiterverarbeitet .

>>> Standart zur Patientenneuaufnahme

Im Büro werden alle relevanten Daten in der EDV , im Patientenverwaltungsprogramm erfaßt.

>>> Stellenbeschreibung für Pflegedienstleitung

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
April 2015	Peter A. Ulrich		4	4/ 11

Um einen adäquaten , jederzeit nachvollziehbaren und lückenlosen Informationsaustausch zu gewährleisten , halten wir bei jedem Patienten eine Pflegedokumentationsmappe vor , in der alle pflegerelevanten Daten , alle Veränderungen sowie der Pflegeprozeß in all seinen Schritten erfaßt wird. . Hierin werden auch die durch den Pflegedienst erbrachten Leistungen dokumentiert . Die in den Pflegedokumentationsmappen vorgehaltenen Leistungsnachweise dienen Abrechnungszwecken , werden monatlich ausgetauscht , und dem Büro zeitnah zugeführt .

>>> allgemeine Dienstanweisung , Einarbeitungshandbuch für neue MitarbeiterInnen

Die von der Pflegedienstleitung bei Übergabe des Patienten in die entsprechende Pflegerunde bzw. an den oder die entsprechenden Mitarbeiter ausgehändigte , vorbereitete Pflegedokumentationsmappe muß von allen an der Pflege beteiligten Personen regelmäßig ergänzt , erneuert , bzw. erweitert werden . Eine Pflegedokumentationsmappe ist niemals fertig , sondern muß Leben ... Alle sich darin befindlichen Anordnungen müssen von dem behandelnden Arzt mit Datum und Handzeichen versehen werden .Sämtliche durchgeführten Maßnahmen müssen von der entsprechenden Pflegekraft dokumentiert und mit Handzeichen versehen werden .

>>> Musterdokumentationsmappe ist im Büro der Pflegedienstleitung einsehbar .

>>> Standart zum Führen einer Pflegedokumentationsmappe

>>> Allgemeine Dienstanweisung

Für jeden Patienten wird von den entsprechenden Bezugspflegepersonen unter Verantwortung einer Pflegefachkraft eine individuelle Pflegeplanung nach den 12 ATL´s nach Liliane Juchli erstellt , die stetig kontrolliert, erneuert und überarbeitet wird , um eine jeweils dem Bedarf angepaßte und den Bedürfnissen des Patienten entsprechende Pflege zu gewährleisten .

>>> Musterdokumentation

>>> Handbuch zur Führung der Patientenpflegedokumentation

Diese Patientenpflegedokumentationen liegen im Regelfalle während der gesamten Zeit , die ein Patient von uns betreut wird , in seiner häuslichen Umgebung . Vollgeschrieben , oder bereits „überaltete“ Dokumentationsblätter werden entnommen , bzw. ausgetauscht

Sie werden während der gesamten Pflegezeit und auch nach Beendigung der Pflege im Büro des Pflegedienstes archiviert und nach den Datenschutzbestimmungen mindesten 5 Jahre nach erfolgter letzter Eintragung gelagert .

>>> Stellenbeschreibung für Verwaltungsangestellte im Pflegedienst , allg. Verwaltung

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
April 2015	Peter A. Ulrich		4	5/ 11

Die zu Beginn der Pflege ausgehändigten Schlüssel werden dem entsprechenden / den entsprechenden Mitarbeitern für die Dauer der Pflege überlassen .

Die ausgehändigten Schlüssel werden mit einen Schlüsselanhänger versehen , der mit einem Code codiert wird , dessen Bedeutung nur den bei uns beschäftigten Personen bekannt ist .

Dadurch ist gewährleistet , das selbst bei einen eventuellen Schlüsselverlust ein unbefugter Dritter nicht nachvollziehen kann , für welchen Patienten , bzw. für welches Haus oder welche Wohnung ein Schlüssel gehört .
Auch ein Schlüsseldiebstahl ist somit für Unbefugte zwecklos .
>>> siehe Code-System für Schlüssel

Der Mitarbeiter hat bei Beendigung der Pflege und auf jederzeitiges Verlangen des Eigentümers der Schlüssel diese wieder an den Patienten bzw. an seine Angehörigen auszuhändigen .
Der Patient bzw. der Angehörige hat die ordnungsgemäße Rückgabe der Schlüssel auf der Schlüsselübergabvereinbarung , die bei Übergabe der Schlüssel getroffen wurde ,zu quittieren
>>> Schlüsselübergabvereinbarung

Die bei dem jeweiligen Patienten durchzuführende ,für notwendig erachtete und mit dem Patienten und / oder seinen Angehörigen abgesprochenen Pflegemaßnahmen sind deutlich und vor allem rechnerisch und nachvollziehbar nach dem Aufnahmegespräch in einem Pflegevertrag geregelt und fixiert , und für alle an der Pflege beteiligten verbindlich .
Die Anlage 1 dieses Pflegevertrages (zu erbringende und abzurechnende Leistungsmodule) wird bei Veränderung des Pflegebedarfes dem neuen Leistungsumfang angepaßt .
>>> Pflegevertrag

Alle Patientenunterlagen werden von der Verwaltungsangestellten verarbeitet und auf Vollständigkeit überprüft .Noch fehlende Informationen werden von ihr eingefordert und beim Nachreichen entsprechend aufgearbeitet .
>>> Stellenbeschreibung für Verwaltungsangestellte im Pflegedienst , allg. Verwaltung

Die eigentliche Pflege am Patienten wird dann nach dem Prinzip der Bezugspflege durchgeführt , d.h. ein Patient wird in der Regel immer von den gleichen Pflegekräften versorgt . In der Regel bedeutet für unseren Pflegedienst , das 2 Pflegekräfte immer ein und dieselbe , feste Pflegerunde versorgen , wovon die eine im Frühdienst , die andere im Spätdienst arbeitet . In der darauffolgenden Woche wechseln dann die Dienste .
Die so versorgten Patientenpflegerunden verändern sich in der Regel recht selten . Eine Veränderung kann von Nöten werden , wenn durch Tod oder Heimaufenthalt oder durch Beendigung der Pflege einzelner Patienten oder durch Neuaufnahme neuer Patienten eine wirtschaftliche Neuorganisation unumgänglich wird .
Dadurch ist eine kontinuierliche gleichbleibende Patientenversorgung sichergestellt .

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
Im April 2015	Peter A. Ulrich		4	6/ 11

Urlaubs- und/ oder Krankheitsfall wird dann der entsprechende Mitarbeiter durch eine Ersatzkraft oer durch die PDL ersetzt .
>>> Tourenplänepläne , Dienstpläne

Sollte dennoch durch Krankheit oder Ausfall einer Pflegekraft ein kurzfristiges Einspringen in eine bestehende Pflegerunde von Nöten werden, hat die einspringende Kraft die Möglichkeit, sich in der Rundenverlaufsmappe ein Bild über die zu verrichtenden Tätigkeiten zu machen.

Dort sind alle in der jeweiligen Patientenrunde zu versorgenden Patienten der Reihenfolge nach aufgelistet, mit Angabe der Adresse, des Stockwerkes, der entsprechenden Wohnungstüre und der Mitteilung, ob hier ein Schlüssel vorhanden ist, bzw. benötigt wird sowie der Besuchszeiten und der regulären Besuchsdauer. Im weiteren ist anschließend, eben in derselben Reihenfolge für jeden Patienten ein „Tätigkeitsblatt“ angelegt, in dem neben den „normalen“ Pflegeleistungen auch Besonderheiten, Handlungsanweisungen oder Vorlieben besonders angegeben sind.

Auch ist hier die Telefonnummer der Patienten und der Angehörigen hinterlegt, damit der Pflegekraft die Möglichkeit gegeben wird, von Unterwegs ggf. über Verspätungen zu informieren.

Da jede Pflegekraft innerhalb ihrer Patientenrunde bzw. für die in seiner jeweiligen Schicht zu versorgenden Patienten diese Rundenverlaufsmappen aktualisiert, ist gewährleistet, dass alle notwendigen Informationen selbst für einspringende Pflegekräfte vorhanden sind.

>>> Rundenverlaufsmappen

Weil Mitglieder der PDL, hier im wesentlichen die weiblichen, stellvertretenden Pflegedienstleitungen durch das unregelmäßige bzw. regelmäßige Mitarbeiten in den Pflegerunden in den jeweiligen Pflegeprozess involviert sind, ist eine Überprüfung der Pflegeleistungen vor Ort, am Patienten, gegeben.

Hier haben dann die Patienten und / oder deren Angehörigen auch die Möglichkeit, über ihre Sorgen und Nöte zu sprechen, Wünsche, Erwartungen aber auch Kritik zu äußern.

Nach Bekanntwerden von Problemen bzw. Kritik wird in der Dienstbesprechung der PDL am gleichen, spätestens aber am folgenden Tag eine Lösung angestrebt, und mit den betreffenden Pflegekräften erörtert.

Durch die realisierte Bezugspflege ist eine regelmäßige Patientenübergabe wesentlich vereinfacht. Diese findet in der Regel zwischen den betreffenden Pflegekräften eigenverantwortlich mittels eines Übergabebuches statt.

Über besondere Vorkommnisse, Pflege- und Zustandsveränderungen wird die Pflegedienstleitung von den einzelnen Pflegekräften zeitnah informiert.

Bei Dokumentations- und Fallbesprechungen wird die dann von den Pflegekräften vorzulegende Patientendokumentation auf Inhalt, Handhabung und Sauberkeit überprüft.

Bei diesen Besprechungen werden Pflegeprobleme erörtert, Pflegepläne erneuert bzw. verändert, das Erreichen von Pflegezielen überprüft und ggf. neue Pflegeziele festgelegt.

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
April 2015	Peter A. Ulrich		4	7/ 11

Für die Durchführung der eigentlichen Pflege stehen im Büro der Pflegedienstleitung für jeden Mitarbeiter einsehbar und zu Verwendung Pflegestandards zu allen in der ambulanten Pflege vorkommenden und relevanten Pflegeleistungen sowie die aktuellen nationalen Expertenstandards zu Verfügung.

Diese sollen bei der täglichen Arbeit um- und eingesetzt werden , damit eine gleichbleibende Pflegequalität nach vorher klar fixierten Standards durchgeführt wird, ohne jedoch die Individualität eines jeden einzelnen Patienten außer Acht zu lassen. Auch für Neuerungen und neue Therapiemethoden , auch aus dem Bereich der Alternativmedizin ,haben Mitarbeiter unseres Pflegedienstes immer ein offenes Ohr .

- >>> nationale Expertenstandards
- >>> Ordner Grundpflegestandards
- >>> Ordner Behandlungspflegestandards

Bei der Durchführung der Pflege wird versucht , durch Aktivierung und Anleitung die noch vorhanden Ressourcen , über die ein Patient verfügt , zu erhalten bzw. noch zu verbessern .

Von den Patienten selbst , teilweise oder vollständig übernommene Pflegetätigkeiten, die von der Pflegekraft nur überwacht werden muß , nimmt oftmals mehr Zeit in Anspruch , als die von uns durchgeführte Pflegetätigkeit .

Doch diese Zeit wird gerne investiert , denn sonst würde die dem Patienten verbliebene Selbständigkeit vollkommen zerstört, und noch vorhandene Ressourcen würden verloren gehen.

Die für die jeweilige Pflege notwendigen Pflegeutensilien sind bei jedem Patienten in ausreichender Menge vorhanden . Eventuell ausgegangenes Material wird durch die Pflegekräfte selbständig angefordert , bestellt ,aufgefüllt und ersetzt .

Für Notfälle und für den kurzfristigen Einsatz sind weitere Pflege – und Pflegehilfsmittel im Lager in den Büroräumen vorhanden , die nach vorheriger Information zur Verfügung gestellt werden .

- >>> Inventarliste über von uns vorgehaltene Pflegeutensilien im Büro einsehbar

Bei Fragen , Unsicherheiten oder sonstigen Problemen ist durch den vorgehaltenen Bereitschaftsdienst , der 24 Stunden täglich über Notfall – Handy erreichbar ist , ständig eine Pflegekraft für unsere Patienten oder deren Angehörige ansprechbar. Für den Bereitschaftsdienst habenden Mitarbeiter unseres Pflegedienstes ist ständig ein Mitglied der Pflegedienstleitung als Hintergrunddienst über Handy erreichbar . So können Fragen und Probleme direkt erörtert und geklärt werden .

- >>> Bereitschaftsdienst .

Unsere Büroräume die ebenerdig zu erreichen sind entsprechen den Richtlinien des Arbeitsschutzes , und werden regelmäßig durch ein von uns beauftragtes Sicherheitsingeneurbüro überprüft .

Dort sind auch Parkplätze in ausreichendem Maße vorhanden .

In unserem Bürogebäude befinden sich auch Feuerlöscher und Erste-Hilfe-Kasten nach DIN-Norm .

- >>> Begehungsbericht des Sicherheitsbeauftragten , Ingenieurbüro Mund

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
April 2015	Peter A. Ulrich		4	8/ 11

Auf den uns zur Verfügung stehenden Parkplätzen sind die firmeneigenen Kraftfahrzeuge , die nicht privat genutzt werden ,geparkt , so daß unsere

MitarbeiterInnen diese dort zu Beginn des Dienstes in Empfang nehmen , und nach Beendigung des Dienstes diese dort auch wieder abstellen können .
 Unabhängig von den regelmäßig durchzuführenden und gesetzlich vorgeschriebenen TÜV- und AU Untersuchungen werden unsere Fahrzeuge regelmäßig auf Ihren technischen sowie auf den optischen Zustand überprüft .Diese Prüfung wird in Form einer Sichtprüfung protokolliert, und in der Fahrzeugakte hinterlegt .
 Die von unserem Pflegedienst zur Verfügung gestellten PKW´s sind alle ausgerüstet mit einem Erste-Hilfe-Verbandkasten , einem Warndreieck , einer Rettungsweste sowie einem Pflegekoffer , in dem Blutdruck- Blutzuckermeßgerät , Fieberthermometer , Einweghandschuhe und dergleichen an Pflegematerial mitgeführt werden .
 >>> AU Prüfberichte , TÜV Prüfberichte , Sichtkontrollenprüfberichte

Bei den Sichtkontrollen oder bei Benutzung festgestellte Mängel und Schäden an den Fahrzeugen werden unverzüglich nach Rücksprache mit der Geschäftsleitung durch eine Reparaturwerkstatt behoben.
 Bei eventuell auftretenden Mängeln oder bei Verkehrsunfällen jeder Art wird der Bereitschafts- und von diesem der Hintergrunddienst unverzüglich informiert .
 >>> Richtlinie zur Benutzung von Firmenfahrzeugen

Der Hintergrunddienst wird dann gegebenenfalls bei der weiterfolgenden Patientenversorgung behilflich sein.
 Diese Handy Telefonnummer , die mit unserer Festanschlusnummer (außer der Vorwahl) identisch ist , ist auch allen Patienten als Notrufnummer bekannt , und wird bei Bedarf auch von diesen genutzt.
 >>> Bereitschaftsdienst

Um für Patienten – und /oder deren Angehörige sowie für Angehöriger anderer Berufsgruppen , mit denen wir in engem Kontakt stehen , persönlich telefonisch während „normaler Geschäftszeiten“ direkt erreichbar zu sein , gehören außer der Pflegedienstleitung 2 festangestellte Verwaltungskräfte zu unserem Mitarbeiterstamm .

Wünsche , Kritik , Beschwerden aber auch Lob und erfreuliche Dinge werden von diesen telefonisch direkt angenommen und an den dafür zuständigen Mitarbeiter der Pflegedienstleitung weitergeleitet , der für umgehende Klärung sorgt .
 Sollte es einmal zu Beschwerden von Patienten oder deren Angehörigen kommen , werden diese im Büro in dem dafür vorgehaltenen Erfassungsbogen für Kundenwünsche – Beanstandungen erfaßt .
 Die so gemachten Notizen werden noch am selben Tag in der Dienstbesprechung mit der Verwaltung und der Pflegedienstleitung (i.d.R. von 13.30 Uhr – 14.30 Uhr) besprochen , und es wird entsprechend reagiert.
 >>> Erfassungsbogen von Kundenwünschen- Beanstandungen .

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
April 2015	Peter A. Ulrich		4	9/ 11

Durch diese telefonische Erreichbarkeit während „normaler Geschäftszeiten“ ist es möglich , Fragen zu Abrechnungen , Verordnungen usw durch die hierfür verantwortlichen Büroangestellten direkt zu klären .

Auch sind wir dadurch für Ärzte , Krankenhäuser und andere Berufsgruppen erreichbar .

Die für das Personalwesen zuständige Sachbearbeiterin steht den Mitarbeitern während ihrer Arbeitszeit für Fragen zur Gehaltsabrechnung , den steuerfreien Zuschlägen , Anzahl der vorhandenen Über- oder Minusstunden sowie noch vorhandener Urlaubstage und zu allgemeinen personaltechnischen Fragen zur Verfügung .

>>> Stellenbeschreibung für Büroangestellte / Personalsachbearbeiterin

Über Probleme , Wünsche und Kritik wird unter und mit unseren Mitarbeitern offen gesprochen , dadurch wird ein vernünftiges miteinander arbeiten ermöglicht . Unsere Mitarbeiter werden ermutigt , ihre Bedürfnisse offen auszusprechen . Hierfür stehen die Pflegedienstleitung und der Pflegedienstleiter und Inhaber den MitarbeiterInnen – möglichst nach Terminvereinbarung – zur Verfügung .

Die in unserem Pflegedienst verarbeiteten Daten werden nach den Datenschutzrichtlinien , zu deren Verschwiegenheit jeder unserer Mitarbeiter zu Beginn des Dienstverhältnisses verpflichtet wird , behandelt . D.H. Patienten – aber auch personenbezogenen Daten der Mitarbeiter werden unter Verschuß gehalten , und keinem Dritten bzw. keinem Unbefugten gegenüber zugänglich gemacht .

>>> Verpflichtungserklärung nach dem Bundesdatenschutzgesetz .

>>> Stellenbeschreibung für Büroangestellte / Personalsachbearbeiterin

Um einen Austausch mit Führungskräften anderer in unserer Region tätigen Pflegediensten zu haben , werden Kontakte zu Pflegeanbietern gepflegt . Man sich gegenseitig austauschen und Hilfestellungen geben , ohne das ein Konkurrenzgedanke oder gar die Angst des Patientenabwerbens oder der sogenannten Betriebsspionage aufkommt , wenn ein kooperatives kollegiales Miteinander gepflegt wird .

Jeder von uns hat so die Möglichkeit , aus den Erfahrungen des anderen zu lernen und ihm ggf. auch bei der Lösung seiner speziellen Probleme zu helfen .

Innerhalb des Einzugsgebietes unseres Pflegedienstes, das sich auf das gesamte Stadtgebiet Solingen und die angrenzende Umgebung erstreckt , arbeiten wir mit Dienstleistungsanbietern anderer Bereiche freundschaftlich , kooperativ zusammen . Wir helfen bei der Beschaffung und Bestellung von Pflegemitteln und von Pflegehilfsmitteln sowie von Inkontinenzprodukten .

Bei der Vermittlung von Hausnotrufsystemen stehen wir beratend zur Seite, und können auch für den Deutschen Verband der Alten – und Behindertenhilfe in Frankfurt , deren Kooperationspartner wir sind , eigene Hausnotrufgeräte zu Sonderkonditionen anbieten .

Beispielsweise werden wir auch vermittelnd tätig , wenn jemand Essen auf Rädern bekommen soll .

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
April 2015	Peter A. Ulrich		4	10/ 11

Auch bei der Vermittlung eines Krankengymnasten , eines Fußpflegedienstes , eines Frisörs oder eines Einkaufsdienstes stehen wir hilfreich zur Seite .

Aufgrund der Zusammenarbeit mit den verschiedensten Ärzten der unterschiedlichsten Fachrichtungen können wir bei der Auswahl eines entsprechenden Arztes oder Facharztes beratend behilflich werden .

Über Neuerungen aus dem Bereich der Leistungsabrechnungen , der Leistungsinhalte sowie über berufsspezifische Neuerungen wird unser Pflegedienst durch die Mitgliedschaft im bad (Bundesverband ambulante Dienste) und den damit verbundenen Bezug der Verbandszeitschrift „background“ jeweils zeitnah informiert .

Dieser Bundesverband führt auch externe Fortbildungsveranstaltungen zu den verschiedensten Pflegeethemen , aber auch zu Themen aus dem Bereich des Managements sowie der Qualitätssicherung durch .

Der bad vertritt auch unsere Interessen auf Landes- bzw. Bundesebene gegenüber den Kranken- und Pflegekassen .

Durch die Mitgliedschaft , und den damit verbundenen Voraussetzungen , ist der Beitritt zu den mit den Kranken – und Pflegekassen geschlossenen Rahmenverträgen zur Durchführung der Pflege erst möglich geworden .

Durch unsere Mitgliedschaft im Solinger Pflegeverbund ist die Möglichkeit gegeben , kooperativ an einer verbesserten Pflegequalität und -struktur mit anderen an der Pflege beteiligten mitzuwirken .

Die Mitgliedschaft in „ROGER“ ,der Regionalen Offensive gegen Erreger mit Resistenzen , sensibilisiert uns im Umgang mit den immer häufiger auftretenden Infektionen mit Erregern mit Resistenzen .

Hierdurch sind wir stets mit den neuesten Informationen in dem Bereich der resistenten Erregern vertraut.

Durch unsere Mitgliedschaft in der ICW (Initiative chronische Wunden e.V.) sowie durch speziell ausgebildete Pflegefachkräfte mit der zertifizierten Weiterbildung zum Wundexperten sind wir in der Lage , auch schwierige , chronische Wunden nach den neuesten wissenschaftlichen Möglichkeiten zu versorgen .

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
April 2015	Peter A. Ulrich		4	11/11