

Ulrich´s ambulante Pflege
Schellberger Weg 115
42659 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 Betreuungen , Nachtbereitschaften und Nachtwachen , Sterbebegleitungen auch alle Leistungen der medizinisch notwendigen , und vom Arzt verordneten Behandlungspflegen .

Dazu sind wir in der Lage , da wir fast nur ausgebildetes Personal vorhalten .

Dieses ausgebildete Personal sind examinierte Krankenschwestern und Krankenpfleger , examinierte Altenpflegerinnen und -pfleger sowie examinierte Krankenpflegehelferinnen und -helfer sowie speziell aus- und weiter fortgebildete Arzthelferinnen .

>>> Faltblatt / Flyer

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
Januar 2006	Peter A. Ulrich		1	1/ 13

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 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 steht uns ein großer Schulungsraum in unserem Bürogebäude , Weyerstraße 291 in Solingen Wald zur Verfügung , der gleichzeitig für auch für Angehörigenabende und Angehörigenschulungen wird .

Für Besprechungen , Kardexbesprechungen und Übergaben steht uns ein Besprechungs- und Konferenzraum zur Verfügung , in dem auch unsere tägliche Mittagsbesprechung der Pflegedienstleitung mit der Geschäftsführung stattfindet .

In unserem Mitarbeiteraum werden unter anderem angeforderte Pflege- und Pflegehilfsmittel sowie teilweise auch angeforderte Medikamentenbestellungen für die Mitarbeiter hinterlegt , da jeder unserer Mitarbeiter hierfür einen eigenen Schlüssel besitzt ., und jederzeit Zugang hierzu hat .

Auch stehen zum Nachlesen in den Büros der Pflegedienstleitung und der Geschäftsleitung ausreichend Bücher und Fachliteratur unter anderem auch zu allen Bereichen der Pflege und der Medizinischen Fachbereiche zum Nachschlagen und zum Ausleihen zur Verfügung .

So ist jedem Mitarbeiter auch die Möglichkeit zum Nachlesen 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 Zivildienstleistenden 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 Pflegetätigkeit zu nehmen .

>>> Informations/Faltbroschüre über das Dienstleistungsangebot

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
Januar 2006	Peter A. Ulrich		1	2/ 13

Auch geplante Personalentwicklung macht die Einstellung – und folglich die Einarbeitung - neuer MitarbeiterInnen leider unumgänglich .
 Diese Einarbeitung erfolgt in der Regel nach einem festgelegten Standard , der im Einarbeitungshandbuch für neue MitarbeiterInnen 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 nachvollzogen werden .

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

Vorwort

Unserem Pflegeleitbild

Unserem Pflegekonzept

Organigramm unseres Pflegedienstes

Aufteilung des Pflegeteams

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

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
Januar 2006	Peter A. Ulrich		1	3/ 13

Um auch vom neuen Mitarbeiter ein „feed back“ zu seiner Einarbeitung , aber auch um persönliche Empfindungen mitteilen zu können, und um dem neuen Mitarbeiter , einen Überblick über seinen Stand innerhalb unseres Pflegedienstes geben zu können , sind im Einarbeitungszeitraum 3 Zwischengespräche sowie ein Abschlußgespräch vor Beendigung der Probezeit vorgesehen .

Nach erfolgter Einarbeitung werden regelmäßig Gespräche mit den einzelnen Mitarbeitern in Form von Personalentwicklungsgesprächen geführt , um im steten Austausch von Wünschen und Kritik

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 , 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 , das dann einen persönlichen Besuchstermin , vorzugsweise im häuslichen Wohnumfeld des Patienten , zu vereinbaren .

>>> Checkliste Patienten – Neuaufnahme

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 .

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
Januar 2006	Peter A. Ulrich		1	4/ 13

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

Dort werden alle relevanten Daten auch EDV mäßig erfaßt.

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

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 modifizierten ATL´s nach Liliane Juchli erstellt , die kontrolliert, erneuert und überarbeitet wird ,(Qualitätsbeurteilungsbogen) um eine jeweils dem Bedarf angepaßte und den Bedürfnissen des Patienten entsprechende Pflege zu gewährleisten .

>>> Musterdokumentation

>>> Handbuch zur Führung der Patientenpflegedokumentation

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
Januar 2006	Peter A. Ulrich		1	5/ 13

Diese

Patientenpflegedokumentationen liegen im Regelfalle während der gesamten Zeit , die ein Patient von uns betreut wird , in seiner häuslichen Umgebung . Vollgeschriebene , oder bereits „überalterte“ 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

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 einem 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 Schlüsselübergabevereinbarung , die bei dem Empfang der Schlüssel durch die Pflegedienstleitung bereits ausgestellt wurde , zu quittieren

>>> Schlüsselübergabevereinbarung

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 .

Dieser Kostenvoranschlag wird jeweils auf Grundlage eines kompletten Monats , gerechnet auf einen 31 Tage- Monat , bei wöchentlicher Erbringung auf 5 Wochen bzw. jeweilige Anzahl innerhalb eines Monats berechnet .

>>> Pflegevertrag

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
Januar 2006	Peter A. Ulrich		1	6/ 13

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 gleichbleibenden Patientenversorgung sichergestellt .

Im Urlaubs- und/ oder Krankheitsfall wird dann der entsprechende Mitarbeiter durch eine vorgehaltenen Springer- oder Ersatzkraft oder 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“ Pfllegetätigkeiten 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 , das alle notwendigen Informationen selbst für einspringende Pflegekräfte vorhanden sind .

>>> Rundenverlaufsmappen

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
Januar 2006	Peter A. Ulrich		1	7/ 13

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 kontinuierliche 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 .

Diese Lösungen werden den entsprechenden Patienten dann durch die Pflegedienstleitung mitgeteilt und abgestimmt .

Durch die realisierte Bezugspflege ist eine regelmäßige Patientenübergabe wesentlich vereinfacht . Diese findet zwischen den betreffenden Pflegekräften eigenverantwortlich 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 .

Aus Zwecken der Qualitätssicherung und der Übersichtlichkeit sowie Arbeitsaufteilung der Pflegedienstleitung ist der gesamte Pflegedienst in 2 große Teams aufgeteilt , die sich in jeweils 3 Gruppen zu je 3 Patientenrunden aufteilen .

Jedem dieser 2 Pflegeteams ist eine stellvertretenden Pflegedienstleitung fest zugeteilt , um eine patientennahe Pflege sicherzustellen .

Dadurch sind wir auch in der Lage , die bereits angesprochene Bezugspflege sogar im Urlaubs- und Krankheitsfall zu realisieren , da eine Vertretung in der Regel innerhalb einer Pflegegruppe sichergestellt ist .

In den Zeiten , in der kein Mitarbeiter urlaubs- und krankheitsbedingt abwesend ist , fährt der/die einer festen Gruppe zugeteilte Mitarbeiter als „zweiter Mann“ in den jeweiligen Patientenrunden mit , um im Bedarfsfall ohne weitere Einarbeitung in für ihn bekannten Pflegerunden einspringen zu können . Somit ist auch gewährleistet , das die von uns versorgten Patienten nicht plötzlich Ihnen vollkommen unbekannte Gesichter gegenüberstehen .

Außerdem ist dadurch ein Erfahrungsaustausch sichergestellt und einer so genannten „Betriebsblindheit“ vorgebeugt .

>>>Plan Team/Gruppenaufteilung

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
Januar 2006	Peter A. Ulrich		1	8/ 13

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 Pflegetätigkeiten 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 .

>>> 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.

>>> aktivierende Pflege

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 durch die Pflegekräfte herausgegeben und zur Verfügung gestellt werden .

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

Bei Fragen , Unsicherheiten oder sonstigen Problemen ist durch den vorgehaltenen Hintergrundbereitschaftsdienst , der 24 Stunden täglich über Notfall – Handy erreichbar ist , ständig eine ausgebildete 3 jährig examinierte Pflegefachkraft , die zugleich auch Mitglied der Pflegedienstleitung ist , für unsere Mitarbeiter sowie für unsere Patienten oder deren Angehörige ständig ansprechbar.

So können Fragen und Probleme direkt erörtert und fachlich qualifiziert geklärt werden .

>>> Hintergrundbereitschaftsdienst .

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
Januar 2006	Peter A. Ulrich		1	9/ 13

Um im Notfall immer die richtigen Telefonnummern und Anschriften der Patienten und Angehörigen zur Hand zu haben , führt der jeweilige Bereitschaftsdienst neben dem Diensthandy ständig die Bereitschaftsmappe mit sich .

Hierin befindet sich neben einem aktuellen Dienstplan der Mitarbeiter des Pflegedienstes eine Telefonliste aller in unserem Pflegedienst tätigen Mitarbeiter einschließlich der Zivildienstleistenden , eine Patientenliste mit sämtlichen , für den Notfall relevanten Informationen sowie einem Rundenplan , in dem sämtliche Patientenbesuche nach Reihenfolge und Mitarbeiterzugehörigkeit aufgelistet sind .

Neben dieser Bereitschaftsmappe führt der Diensthabende auch den so genannten Bereitschaftsschlüsselbund bei sich , an dem sich alle für den Notfall notwendigen Schlüssel befinden , damit umgehend reagiert werden kann .

>>> Bereitschaftsmappe

>>> Bereitschaftsschlüsselbund

Sämtliche unserer Büroräume die behindertengerecht ebenerdig zu erreichen sind , sowie unser Schulungs- , Besprechungs- oder Mitarbeiterraum entsprechen den Richtlinien des Arbeitsschutzes , und werden regelmäßig durch ein von uns beauftragtes Sicherheitsingeneurbüro überprüft .

Dort sind auch Parkplätze in ausreichendem Maße vorhanden .

In diesen insgesamt 5 Büroräumen ,dem Besprechungs/ Konferenzraum , dem Mitarbeiterraum ,dem Schulungsraum , den 3 Lagern sowie der Teeküche und den ausreichend vorhandenen Toiletten befinden sich auch Feuerlöscher und Erste-Hilfe-Kasten nach DIN-Norm .

>>> Begehungsbericht des Sicherheitsbeauftragten , Ingenieurbüro Mund

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 .Die optische Prüfung , hier vor allem die Überprüfung des äußeren Erscheinungsbildes (Aussenwirkung) wird in Form von Sichtprüfungen protokolliert, und in der Fahrzeugakte , die im Büro der stellvertretenden Geschäftsführung geführt wird , hinterlegt .

Die technische Überprüfung unserer Kraftfahrzeuge findet in der Regel mindestens 2 mal im Jahr durch eine von uns beauftragte Markenwerkstatt in Form von „großen Inspektionen mit Radwechsel“ statt.

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

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
Januar 2006	Peter A. Ulrich		1	10/ 13

Bei den Sichtkontrollen oder bei Benutzung festgestellte Mängel und Schäden an den Fahrzeugen werden unverzüglich nach Rücksprache mit der Geschäftsleitung durch diese KFZ-Vertragswerkstatt behoben.

Bei eventuell auftretenden Mängeln oder bei Verkehrsunfällen jeder Art wird der Hintergrundbereitschaftsdienst unverzüglich informiert .

>>> Richtlinie zur Benutzung von Firmenfahrzeugen

Der Hintergrunddienst wird dann gegebenenfalls bei der weiterfolgenden Patientenversorgung behilflich sein.

Diese Handy Telefonnummer , die mit unserer Festanschlußnummer (außer der Vorwahl) identisch ist , ist auch allen Patienten als Notrufnummer bekannt , und wird bei Bedarf auch von diesen genutzt.

>>> Hintergrundbereitschaftsdienst

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 auch zwei 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 12.00 Uhr – 12.30 Uhr) besprochen , und es wird entsprechend reagiert.

>>> Erfassungsbogen von Kundenwünschen- Beanstandungen .

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 sofort und unmittelbar 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 Geschäftsführung und die Pflegedienstleitung– möglichst nach Terminvereinbarung – zur Verfügung .

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
Januar 2006	Peter A. Ulrich		1	11/13

Die Mitarbeiter unseres Pflegedienstes sind im Rahmen einer Mitarbeitervertretung (MITdenken , MITlenken,MITentscheiden) organisiert , und dadurch maßgeblich an den Geschehnissen und Planungen innerhalb unseres Pflegedienstes beteiligt .

Diese Mitarbeitervertretung , kurz MMM – Kreis , trifft sich einmal monatlich und besteht aus 8 Mitarbeitern unterschiedlicher Ausbildung , unabhängig von der Betriebszugehörigkeit oder des Tätigkeitsumfanges und einen Mitglied der Geschäftsführung, in der Regel dem Inhaber .

Jeder Teilnehmer hat bei Abstimmung nur eine Stimme , unabhängig vom Tätigkeitsfeld oder der Weisungsbefugnis .

Hier werden Betriebsvereinbarungen getroffen , Probleme diskutiert , Lösungsvorschläge gesucht und größere Aktionen wie Tag der offenen Türe , Messeveranstaltungen oder Betriebsfeste besprochen , beschlossen und geplant .

Über die Sitzung ,deren Inhalte und die gefällten Beschlüsse wird jeweils Protokoll von einem Teilnehmer/einer Teilnehmerin der Sitzung geführt , das jedem aus dieser Mitarbeitervertretung

>>> Ordner MMM-Kreis

Die in unserem Pflegedienst verarbeiteten Daten werden nach den Datenschutzrichtlinien , zu deren Verschwiegenheit jeder unserer Mitarbeiter und unserer Zivildienstleistenden zu Beginn des Dienstverhältnisses verpflichtet wird , behandelt . d.h.. Patienten – aber auch personenbezogene 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 aus der Region – aber auch aus der Nachbarstadt Remscheid– gepflegt .

So kann man sich gegenseitig austauschen und Hilfestellungen geben ,Hierzu treffen sich Vertreter einzelner Pflegedienste in ungezwungener Atmosphäre i. d. R. einmal monatlich zum gemeinsamen „Stammtisch Solinger Pflegedienste“ .

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 .

Leider ist eine solche enge Zusammenarbeit innerhalb unserer eigenen Stadt nicht mit allen Mitnbietern möglich .

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
Januar 2006	Peter A. Ulrich		1	12/13

Innerhalb des Einzugsgebietes unseres Pflegedienstes, welches sich auf das gesamte Stadtgebiet Solingen und die angrenzende Umgebung erstreckt , arbeiten wir jedoch mit Dienstleistungsanbietern anderer Bereiche freundschaftlich und 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 .

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

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 Pflege Themen , 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 .

Datum	Bearbeitung	Freigabe	Änderungsstand	Seite
Januar 2006	Peter A. Ulrich		1	13/13