

Konzept der Pflege

Seit seiner Gründung hat sich **das Pflegeteam** des Ambulanten Pflegedienst Altenbruch die medizinische Versorgung und Betreuung pflegebedürftiger Menschen in ihrer häuslichen Umgebung zur Aufgabe gemacht. Um diese Aufgabe erfüllen zu können sind wir **Vertragspartner der Krankenkassen und Pflegekassen**. Es ist unser Anliegen das Verbleiben in der gewohnten Umgebung so lange wie möglich sicher und angenehm zu gestalten, dazu reicht unser Angebot von **Hausnotrufgeräten** über Unterstützung im hauswirtschaftlichen Bereich (z.B. auch, wenn die Mutter von kleinen Kindern ins Krankenhaus muss), die 24 Stunden Betreuung der Pflegebedürftigen, wenn die Pflegeperson verhindert ist, bis zu medizinisch hochqualifizierter Behandlungspflege, für die wir mit dem behandelnden Arzt eng zusammenarbeiten, um einen Krankenhausaufenthalt zu vermeiden oder zu verkürzen oder die Nachsorge bei ambulanten Operationen, sicherzustellen.

Unser Einzugsgebiet

umfasst das Gebiet Cuxhaven, Otterndorf und die ländliche Umgebung. Um eine ortsnahe Versorgung zu gewährleisten haben wir Teams eingesetzt in Cuxhaven, Altenbruch und Otterndorf.

Der Sitz der Verwaltung ist in Altenbruch.

Die Bürozeiten sind von Montag bis Freitag 08 ⁰⁰ Uhr bis 12 ⁰⁰ Uhr. Während dieser Zeit können Fragen persönlich besprochen werden, und zwar zum Ortstarif unter der Rufnummer: **04722 / 2103**

Für Notfälle ist jederzeit eine Krankenschwester unter der Rufbereitschaftsnummer 04722 / 910 99 50 erreichbar.

Die Inhaberin und Geschäftsführung der **Ambulanter Pflegedienst Altenbruch, Janne Riecken**, hat sich in ihrer Qualitätspolitik zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems nach der DIN ISO 9000:2000 verpflichtet.

Um die Umsetzung dieses Systems zu gewährleisten, hat sie sich zur **Qualitätsmanagementbeauftragten** ausbilden lassen, die in enger Zusammenarbeit mit der und unter Beteiligung aller Mitarbeiter das Qualitätsmanagementsystem installiert und auf ständige Verbesserung der Leistungen für unsere Kunden hinwirkt.

Die Pflege wird unter ständiger Verantwortung einer **leitenden Pflegefachkraft** und deren **Stellvertretung** erbracht.

Zu deren Aufgaben gehören:

- Aufnahme und Beratungsgespräche
- Die fachliche Planung und Überwachung des Pflegeprozesses
- fachliche Führung der Pflegedokumentation
- fachliche Leitung der Dienstbesprechungen
- Dienst und Einsatzplanung
- Pflegevisiten

Damit die Pflege koordiniert und Fragen und Probleme schnell bearbeitet werden können, ist es wichtig, die Zentrale kompetent und im Sinne der Kundenorientierung zu leiten. Deshalb wird das Büro von einer **Verwaltungskraft** besetzt.

Unser schlagkräftiges **Team** wird ergänzt durch

- examinierte Krankenschwestern
- examinierte Krankenpfleger
- examinierte Altenpflegerinnen
- Altenpflegehelferin
- Pflegehelferinnen
- Hauswirtschafterinnen

Bei der Auswahl unserer Mitarbeiter legen wir großen Wert auf deren fachliche sowie persönliche Eignung, Kundenorientierung, Teamgeist, Eigeninitiative und Interesse an Fort- und Weiterbildung. Die jeweiligen Aufgaben sind in **Stellenbeschreibungen** geregelt, die Verantwortlichkeiten in einem **Organigramm**.

Alle Mitarbeiter verpflichten sich zu ständiger Fort- und Weiterbildung. Sie werden auf der Grundlage unseres **Einarbeitungskonzepts** durch Pflegefachkräfte eingearbeitet. Pflegehelferinnen arbeiten unter fachlicher Aufsicht und ständiger Erreichbarkeit einer Pflegefachkraft und verfügen über die erforderliche Eignung, Kenntnisse und Fertigkeiten für ihre Einsätze. Regelmäßige Pflegevisiten stellen sicher, dass eine fachgerechte, am Bedarf orientierte Pflege erbracht wird und der Pflegeprozess den veränderten Gegebenheiten angepasst wird.

Zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter wird der **Fortbildungsbedarf** ermittelt und anschließend, darauf aufbauend, die Fort- und Weiterbildungen geplant und durchgeführt. **Jährliche Beurteilungsgespräche** mit den Mitarbeitern und der Geschäftsführung geben Hinweise auf Entwicklungsmöglichkeiten und Perspektiven für die Zusammenarbeit.

Grundlage unseres pflegerischen Handelns ist das **Pflegemodell** nach Monika Krohwinkel. In unserem **Pflegeleitbild** haben sich alle Mitarbeiter des **Ambulanten Pflegedienst Altenbruch** zu gemeinsamen Grundsätzen pflegerischen Handelns verpflichtet.'

Nachdem in einem **Aufnahmegespräch** die pflegerelevanten Daten erhoben wurden (**Anamnese**), wird die Pflege, fachlich geplant (**Pflegeplanung**), nach neuesten pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen unter Einbeziehung unserer **Pflegestandards** durchgeführt und regelmäßig ausgewertet und angepasst (Pflegevisiten, Kurvenvisiten). Um einen erfolgreichen Pflegeverlauf zu gewährleisten werden die **Ressourcen** unserer Patienten in der Pflegeplanung berücksichtigt und gefördert um so ein größtmögliches Maß an Unabhängigkeit für sie zu erhalten oder wiederzuerlangen. Die **Dekubitusgefahr** unserer Patienten ermitteln wir mit Hilfe der **BRADEN-Skala** und sorgen umgehend für die Beschaffung von Pflegehilfsmitteln zu Vermeidung eines Dekubital Ulcus.

Die **Pflegedokumentation** besteht aus:

- Stammblatt / Pflegeanamnese (incl. Biographie)
- Überleitungsbogen (falls vorhanden)
- Pflegeplanung
- Pflegebericht/Tagesbericht
- Arztanordnungsbogen
- Durchführungsbogen
- Leistungsnachweis

Des Weiteren werden je nach Bedarf

- Medikamentenplan
- evtl. Bewegungs-/Lagerungsplan
- Vitalwertebogen
- Bilanzierungsbogen
- Verlegungsbericht
- und zur Ermittlung des Dekubitusrisikos die BRADEN-Skala eingesetzt.

Alle ermittelten Daten werden unter Berücksichtigung von **Datenschutz und Schweigepflicht** aufbewahrt.

Möchte der Kunde unsere Leistungen in Anspruch nehmen wird ein **Kostenvoranschlag** und ein **Pflegevertrag** erstellt.

Um die Weitergabe pflegerelevanter Informationen zu gewährleisten finden regelmäßige **Teamsitzungen** statt.

Beim Wechsel einer Pflegeperson werden mündliche **Übergaben** durchgeführt, um den kontinuierlichen Pflegeablauf zu sichern.

Zur ständigen Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Dienstleistung gibt es einen **Qualitätszirkel** unter Leitung der Qualitätsmanagementbeauftragten und der weiteren Beteiligung der Mitarbeiter.

Zur umfassenden Versorgung unserer Kunden haben wir vermittelt wir in den Bereichen

- **Mahlzeiten**
- **Haus- und Gartenpflege**
- **Pflegehilfsmittel.**

Unter Einbeziehung der **individuellen Wünsche** des Patienten wird die **Einsatzplanung** erstellt und – soweit es der Ablauf des gesamten Pflegebetriebes zulässt – werden die Wünsche des Patienten berücksichtigt. Dabei legen wir großen Wert auf **Kontinuität** in der Versorgung unserer Patienten und arbeiten deshalb mit Bezugspflegepersonen.

Um die **Zufriedenheit des Patienten** sicherzustellen und unsere Leistungen zu verbessern, werden regelmäßige **Pflegevisiten** durchgeführt.

Ein Beschwerdemanagement gibt dem Kunden die Sicherheit, dass seine Probleme ernst genommen und bearbeitet werden. **Transparenz** nach Innen und Außen ist uns in allen Bereichen ein Anliegen, so erhalten z.B. alle Patienten auf Wunsch eine Kopie der Pflegekassenrechnung zur Kenntnis.

Unser Ziel

Es ist unser Ziel zum Wohle unserer Kunden erfolgreich unsere Leistungen zu erbringen und unser Angebot nach ihren Bedürfnissen ständig zu erweitern und zu verbessern.

| | |
|-----------------------|------------------------------|
| Normenverweis: | DIN EN ISO 9001:2008 |
| 5.5.1 | Verantwortung und Befugnis |
| 7.2.3 | Kommunikation mit dem Kunden |
| 8.2.1 | Kundenzufriedenheit |