<u>Qualitätshandbuch</u> Darstellung des Pflegedienstes	Ambulante Pflege LINDENHOF			Das Pflegekonzept
	Idenbrockplatz 21	Tel.:	0251 – 287 562 8	
48159 Münster	Fax:	0251 – 287 569 5		
Seite 1	IK-Nr.: 460555740			

1. Vorstellung des Pflegedienstes, Darstellung der Dienstleistung

Unser ambulanter Pflegedienst wurde am 01.05.2009 als Gesellschaft bürgerlichen Rechts gegründet.

Der Firmensitz ist: Idenbrockplatz 21, 48159 Münster

Unser ambulanter Pflegedienst, der als Vertragspartner der Kranken- und Pflegekassen Dienstleistungen anbietet, erfüllt folgenden Zweck:

- Wir erbringen häusliche Krankenpflege gemäß § 37 Abs. 1 SGB V (Grund- und Behandlungspflege sowie hauswirtschaftliche Versorgung, wenn Krankenhausbehandlung geboten, aber nicht ausführbar ist, oder wenn sie durch die häusliche Krankenpflege vermieden oder verkürzt wird).
- Wir bieten häusliche Krankenpflege gemäß § 37 Abs. 2 Satz 1 SGB V (Behandlungspflege zur Sicherung des Ziels der ärztlichen Behandlung), häuslicher Pflege gemäß §§ 198 RVO, 25 KVLG.
- Wir leisten Haushaltshilfe gemäß §§ 38 Abs. 1 SGB V, 199 RVO, 27 KVLG, 10 KVLG 1989.
- Wir stellen durch geeignetes Personal Leistungen der häuslichen Pflegehilfe nach §§ 36 und 39 SGB XI sicher.
- Wir übernehmen die Durchführung von Pflegeeinsätzen nach § 37 Abs. 3 SGB XI bei Beziehen von Pflegegeld.
- Wir planen Schulungen von Pflegebedürftigen und pflegenden Angehörigen in Form von Gruppenschulungen sowie in Form von individuellen Schulungen in der häuslichen Umgebung gemäß § 45 SGB XI durchzuführen.
- Wir bieten zusätzliche Betreuungsleistungen gemäß § 45b SGB XI für Personen mit eingeschränkter Alltagskompetenz an

Der Pflegedienst ist eine selbständig wirtschaftende Einrichtung unter ständiger fachlicher Verantwortung einer ausgebildeten Pflegefachkraft.

Mit folgenden Kostenträgern bestehen Versorgungsverträge und Vergütungsvereinbarungen:

- den Landesverbänden der Pflegekassen in NRW (SGB XI)
- folgenden Krankenkassen (SGB V):
  - AOK Westfalen-Lippe
  - VdAK/AEV
  - Bundesknappschaft
  - IKK Westfalen-Lippe
  - Krankenkasse der westfälischen Landwirtschaft
  - BKK Landesverband Nordrhein-Westfalen

Erstellt am: 17.03.2009	Geändert am:	Version : 1
Erstellt von: Ostrovskiy/QKSB		Freigegeben durch: Ostrovskiy
Geändert von:		Unterschrift:

<u>Qualitätshandbuch</u> Darstellung des Pflegedienstes	Ambulante Pflege LINDENHOF			Das Pflegekonzzept
	Idenbrockplatz 21	Tel.:	0251 – 287 562 8	
	48159 Münster	Fax:	0251 – 287 569 5	
Seite 2	IK-Nr.: 460555740			

Des Weiteren rechnet unser Pflegedienst mit den jeweils zuständigen Sozialhilfeträgern Leistungen nach dem BSHG ab.

Zusätzlich können unsere Leistungen auch ohne Beteiligung der oben genannten Kostenträger im Rahmen der Privatliquidation angefordert werden.

Darüber hinaus besteht eine gesondert ausgewiesene Vereinbarung mit den Kostenträgern über folgende pflegfachliche Schwerpunkte:

- Diabetes Mellitus
- Wundversorgung
- HIV

Wir legen großen Wert auf Kunden-/Patienten nähe. Daher pflegen wir schwerpunktmäßig in Münster. Dies ermöglicht auch eine optimalere Tourenplanung.

Das Büro ist regelmäßig von Montag bis Freitag von 8.30 – 16.30 Uhr besetzt. Die telefonische Erreichbarkeit unseres Dienstes außerhalb der Bürozeiten, an Wochenenden und Feiertagen ist mittels einer Rufweitschaltung, sowie einer Notfallnummer (Handy) rund um die Uhr gewährleistet. Wir stellen dabei sicher, dass für pflegfachliche Anfragen ständig eine Pflegefachkraft erreichbar ist.

Im Sinne einer umfassenden Versorgung unserer Patienten/Kunden sowie zum gegenseitigen Nutzen aller an der Versorgung Beteiligten streben wir mit relevanten Partnern Kooperationsverträge an:

Zu den Kunden unseres Pflegedienstes zählen in erster Linie die Patienten, aber auch Krankenkasse, Pflegekasse, Haus- und Fachärzte, Angehörige und alle an der Pflege beteiligten Personen und Institutionen. Daher ist es unser Anliegen die heutigen und zukünftigen Bedürfnisse unserer Patienten und die Bedürfnisse der anderen Kunden zu verstehen und mit unserem Handeln dazu beitragen, dass deren Anforderungen erfüllt werden (Kundenorientierung).

Wir streben darüber hinaus danach, die Erwartungen der verschiedenen Parteien zu übertreffen. Dabei suchen wir in unserem Handeln immer nach den Möglichkeiten der "ständigen Verbesserung".

Seit dem 01.04.2009 ist unser Pflegedienst Mitglied im Landesverband freie ambulante Krankenpflege NRW e.V. (LFK).

Erstellt am: 17.03.2009	Geändert am:	Version : 1
Erstellt von: Ostrovskiy/QKSB		Freigegeben durch: Ostrovskiy
Geändert von:		Unterschrift:

<u>Qualitätshandbuch</u> Darstellung des Pflegedienstes	Ambulante Pflege LINDENHOF			Das Pflegekonzept
	Idenbrockplatz 21	Tel.:	0251 – 287 562 8	
48159 Münster	Fax:	0251 – 287 569 5		
Seite 3	IK-Nr.: 460555740			

2. Betriebsstruktur und -organisation

Die Pflege wird unter ständiger Verantwortung einer ausgebildeten Pflegefachkraft (PDL) durchgeführt. Die PDL verfügt über die gesetzlich und vertraglich vorgegebenen Qualifikationen und Voraussetzungen zur Leitung eines ambulanten Pflegedienstes. Die Vertretung der leitenden PDL wird ebenfalls von einer Pflegefachkraft wahrgenommen. Die Voraussetzungen der stellvertretenden PDL entsprechen ebenfalls den gesetzlichen und vertraglichen Vorgaben.

2.1 Verantwortungsbereiche der Pflegedienstleitungen

- Erstbesuche
- Fachliche Planung und Überwachung der Pflegeprozesse durch z. B. Pflegevisiten und Mitarbeitervisiten
- Dienst - und Einsatzplanung entsprechend der individuellen Anforderungen der Patienten und den organisatorischen Ressourcen
- Anleitung und Überwachung der fachgerechten Führung der Pflegedokumentation durch z.B. Dokumentationsvisiten
- Die fachliche Planung und Durchführung von Dienstbesprechungen wird ausschließlich von der Pflegedienstleitung wahrgenommen

Darüber hinaus gelten die in der Stellenbeschreibung festgelegten Vorgaben.

2.2 Mitarbeiter/innen

Wir erfüllen die vertraglich vereinbarten personellen Mindestvoraussetzungen (Rahmenvereinbarung nach § 132 SGB V, Rahmenvertrag gemäß § 75 Abs. 1 und 2 SGB XI für das Land NRW).

Bei der Einstellung neuer Mitarbeiter achten wir insbesondere auf deren fachlichen Qualifikation, ihre Teamfähigkeit und soziale Kompetenz.

Unseren Mitarbeitern werden die von ihnen für die Erfüllung ihrer Aufgaben benötigten Arbeitsmittel zur Verfügung gestellt.

Die Aufgabenbereiche der Mitarbeiter werden in Stellenbeschreibungen geregelt.

Erstellt am: 17.03.2009	Geändert am:	Version : 1
Erstellt von: Ostrovskiy/QKSB		Freigegeben durch: Ostrovskiy
Geändert von:		Unterschrift:

<u>Qualitätshandbuch</u> Darstellung des Pflegedienstes	Ambulante Pflege LINDENHOF			Das Pflegekonzert
	Idenbrockplatz 21	Tel.:	0251 – 287 562 8	
	48159 Münster	Fax:	0251 – 287 569 5	
Seite 4	IK-Nr.: 460555740			

2.3 Personalstruktur

Es werden folgende Mitarbeiter/innen beschäftigt:

- Pflegedienstleitung
- Dreijährige examinierte Pflegefachkräfte (Gesundheits- und Krankenpfleger/innen)
- Ambulante Pflegehelfer/innen
- Sonstig geeignete Kräfte
- Zivildienstleistende
- Qualitätsbeauftragte/r

Pflegehilfskräfte werden unter ständiger fachlicher Anleitung eingesetzt. Näheres zum Einsatz wird über die vertraglichen Vorgaben geregelt.

Eine kontinuierliche Fort- und Weiterbildung aller Mitarbeiter sichert eine gleich bleibende Pflegequalität und die Zufriedenheit der Mitarbeiter.

3. Organisatorischer Ablauf des Pflegedienstes

Der organisatorische Ablauf unseres Pflegedienstes ist darauf ausgerichtet, ein Vertrauensverhältnis zum Patienten/Kunden herzustellen und zu vertiefen. Da sich das Pflegesystem der Bezugspflege, im engeren, pflegewissenschaftlichen Sinn des Wortes, in der ambulanten Pflege nicht durchgehend aufrechterhalten lässt, organisieren wir die Betreuung unserer Patienten/Kunden dennoch mit einer größtmöglichen personellen Kontinuität.

Die Versorgung unserer Patienten/Kunden findet in festen Touren (Patientengruppen) statt. Die jeweilige Patientengruppe wird von einem festen Mitarbeiterteam, bestehend aus unterschiedlichen Qualifikationen, versorgt. Unseren Patienten steht für alle Fragen eine Pflegefachkraft als fester Ansprechpartner innerhalb des Teams zur Verfügung. Der jeweilige Ansprechpartner wird von der PDL in Absprache mit dem Patienten zugeordnet.

4. Patientenpflegedokumentation

Pflegerelevante Daten des Patienten und der Pflegeverlauf werden in der Patientenpflegedokumentation dokumentiert. Diese Patientenpflegedokumentation besteht aus

- dem Stamblatt,
- der Pflegeanamnese,
- der Pflegeplanung,
- dem Pflegebericht,
- dem Durchführungsnachweis/Leistungsnachweis
- dem Ärztliches Verordnungsblatt
- dem Formblatt der verordneten Arzneimittel
- dem Überleitungsbogen

Je nach Besonderheit des Einzelfalls werden weitere Formblätter hinzugefügt (z.B. Wundprotokollbogen, BZ-Kontrollbogen, Skalen etc.).

Erstellt am: 17.03.2009	Geändert am:	Version : 1
Erstellt von: Ostrovskyi/QKSB		Freigegeben durch: Ostrovskyi
Geändert von:		Unterschrift:

<u>Qualitätshandbuch</u> Darstellung des Pflegedienstes	Ambulante Pflege LINDENHOF			Das Pflegekonzept
	Idenbrockplatz 21	Tel.:	0251 – 287 562 8	
48159 Münster	Fax:	0251 – 287 569 5		
Seite 5	IK-Nr.: 460555740			

Die Dokumentationsunterlagen werden sach- und fachgerecht geführt und beim Patienten aufbewahrt. Somit sind sie allen an der Pflege und Therapie des Patienten beteiligten Personen jederzeit zugänglich.

Die Einhaltung des Datenschutzes und der Schweigepflicht ist gewährleistet.

Im Falle der geplanten Verlegung des Patienten, bzw. der Notfallverlegung des Patienten (z.B. Krankenhaus) bei gleichzeitiger Anwesenheit eines Mitarbeiters, wird der Überleitungsbogen mit den aktuellen Informationen über den Patienten an die aufnehmende Einrichtung weitergeleitet.

5. Die Pflege von Menschen mit eingeschränkter kognitiver Alltagskompetenz

Es ist uns wichtig, dass unseren Patienten/Kunden mit eingeschränkten kognitiven Alltagskompetenzen wiederholende Tagesabläufe, eine Kontinuität der Pflegebeziehung und eine der Gesundheitssituation angepasste Kommunikation erfahren. Neben der Pflegeanamnese ist die Biographie die Basis für unsere Pflege und Betreuung von Menschen mit gerontopsychiatrischen Beeinträchtigungen. Dabei beziehen wir nach Möglichkeit die Angehörigen eng in die Planung und Durchführung geeigneter Maßnahmen, die nach den Prinzipien der aktivierenden Pflege geplant werden, ein.

Methodisch verwenden wir den Ansatz der erlebnisorientierten Pflege. Sie basiert auf Beobachtungen, die Pflegende in der Pflegebeziehung zu dem Pflegebedürftigen bewusst erleben. Durch die Reflexion und Kommunikation im Team entsteht ein Leitfaden für den Umgang mit Pflegebedürftigen, um einen wirklichen Kontakt zu ermöglichen. Dabei ist die Bezugspflege eine wichtige Grundvoraussetzung. Damit alle beteiligten Mitarbeiter unseres Pflegedienstes die Erkenntnisse aus den Erlebniswelten der Pflegebedürftigen und der Pflegenden umsetzen kann, ist eine inhaltlich präzise Pflegedokumentation (als Förderung der Kommunikation zwischen den an der Versorgung beteiligten Mitarbeitern sowie als Leitfaden im Umgang mit dem Pflegebedürftigen) und die Biographiearbeit integrierter Bestandteil unserer Pflege. Darüber hinaus werden bei Bedarf Fallbesprechungen oder Pflegefachgespräche durchgeführt. Zur Förderung der Beziehungsebene bedienen wir uns Ansätzen der Validation. In fortgeschrittenen Stadien der Demenz gewinnen Maßnahmen der basalen Stimulation zunehmend an Bedeutung für unsere pflegerische Intervention.

Unsere Mitarbeiter bilden sich kontinuierlich fort. Pflegefachkräfte kennen die unterschiedlichen Symptome der Demenz und anzuwendende Assessmentinstrumente, wie z.B. den Minimal-Statement-Test, den Uhrentest, den NOSGER-Test u. ä.. Unsere Pflegekräfte sind vertraut mit den unterschiedlichen Demenzformen und ihren Eigenarten.

6. Erstbesuch

Unser Pflegedienst führt zur Feststellung des Pflegebedarfs und der häuslichen Pflegesituation einen Erstbesuch beim Pflegebedürftigen durch.

Der Erstbesuch wird ausschließlich der Pflegedienstleitung oder deren Stellvertretung durchgeführt. Sie stellt die Leistungen unseres Pflegedienstes dar, ermittelt nach einer ausführlichen Informationssammlung den Hilfebedarf und die individuellen Wünsche der Kunden, berät über die infrage kommenden Hilfsmittel, Antragstellungen und Abrechnungsmodalitäten, erklärt die verschiedenen Pflegemodule und fertigt nach einem oder mehreren Kostenbeispielen den Pflegevertrag an. Weiterhin erstellt sie danach die erste Pflegeplanung und -dokumentation.

Erstellt am: 17.03.2009	Geändert am:	Version : 1
Erstellt von: Ostrovskiy/QKSB		Freigegeben durch: Ostrovskiy
Geändert von:		Unterschrift:

<u>Qualitätshandbuch</u> Darstellung des Pflegedienstes	Ambulante Pflege LINDENHOF			Das Pflegekonzept
	Idenbrockplatz 21	Tel.:	0251 – 287 562 8	
48159 Münster	Fax:	0251 – 287 569 5		
Seite 6	IK-Nr.: 460555740			

7. Qualitätssicherung

Unser Pflegedienst ist ständig bestrebt, seine Qualität weiter zu verbessern. Aus diesem Grunde werden Maßnahmen der internen und externen Qualitätssicherung durchgeführt. Die Organisation erfolgt durch unsere/n Qualitätsbeauftragte/n.

Maßnahmen der innerbetrieblichen Qualitätssicherung sind u.a.

- Systematische Einarbeitung neuer Mitarbeiter nach unserem Einarbeitungskonzept
- Einsetzung eines/r Qualitätsbeauftragten
- Regelmäßige Fort- und Weiterbildung aller Mitarbeiter inkl. Reflektion
Die Reflektion von Fortbildungen gibt uns Aufschlüsse über folgende Tatbestände:
  - ➔ Zielerreichung der einzelnen Fortbildungsmaßnahme
  - ➔ Welche Themen noch vertieft werden müssen
  - ➔ Zufriedenheit/Unzufriedenheit über Dozenten
  - ➔ Lernzielkontrollen
- Regelmäßiges Treffen des Qualitätszirkels, alle vier bis sechs Wochen
- Dienst- und Fallbesprechungen
- Erstellung und kontinuierliche Bearbeitung des QM-Handbuches
- Implementierung und Aufrechterhaltung einer geregelten innerbetrieblicher Kommunikation
- Vorhaltung einer Bibliothek mit Pflegefachliteratur und aktuelle Fachzeitschriften
- Durchführung der Pflegevisite durch Pflegedienstleitung / Vertretung: einmal im Quartal und anlassbezogen. Die Pflegevisite dient dazu, die Prozess- und Ergebnisqualität zu messen. Die Ergebnisse der Pflegevisite geben im einzelnen Aufschluss darüber:
  - ➔ in wie weit der dokumentierte Pflegeprozess den gesetzlichen Anforderungen entspricht
  - ➔ wie die Ergebnisqualität in der direkten Pflege ist
  - ➔ wie hoch die Kundenzufriedenheit ist
  - ➔ wo die Stärken und Schwächen der Mitarbeiter liegen
- Kontinuierliche Überarbeitung der Pflegeprozessplanungen, Dokumentationen und Standards durch Pflegefachkräfte
- Kundenbefragungen. Dabei stehen für uns zwei zentrale Fragen im Vordergrund:
  - ➔ Wo liegen unsere Stärken aus Sicht der Kunden?
  - ➔ Wo können wir uns noch aus Sicht der Kunden verbessern?

Erstellt am: 17.03.2009	Geändert am:	Version : 1
Erstellt von: Ostrovskiy/QKSB		Freigegeben durch: Ostrovskiy
Geändert von:		Unterschrift:

<u>Qualitätshandbuch</u> Darstellung des Pflegedienstes	Ambulante Pflege LINDENHOF			Das Pflegekonzzept
	Idenbrockplatz 21	Tel.:	0251 – 287 562 8	
	48159 Münster	Fax:	0251 – 287 569 5	
Seite 7	IK-Nr.: 460555740			

- Mitarbeiterbefragungen, die uns u. a. Aufschluss über die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter geben.
- Supervisionen
- Beschwerdemanagement. Hierbei sind uns ebenfalls zwei Fragestellungen besonders wichtig:
  - ➔ Wo passieren uns noch die häufigsten Fehler?
  - ➔ Welche Prozesse müssen wir verbessern?

Maßnahmen der externen Qualitätssicherung sind u.a.

- Teilnahme an Qualitätsbegehungen des LfK NRW e.V.
- Externe Fortbildungen
- Tagungen
- Assessmentrunden
- Arbeitsgruppen

Erstellt am: 17.03.2009	Geändert am:	Version : 1
Erstellt von: Ostrovskyi/QKSB		Freigegeben durch: Ostrovskyi
Geändert von:		Unterschrift: