

# Pflegekonzept

# Tagespflege

# „5 Sinne“

Inhaber/ Gesellschafter: Ramona Babock

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

## Inhaltsverzeichnis

1. Vorstellung des Trägers.....	4
2. Leistungsangebot .....	4
2.1 Tagesstruktur .....	4
2.2 soziale Betreuung .....	5
2.3 medizinische und pflegerische Versorgung.....	6
2.4 Ganzheitliche Pflege .....	6
2.5 Demenz.....	7
3. Zielgruppe.....	8
4. Zielsetzung .....	9
5. Personelle Ausstattung.....	9
6. Öffnungszeiten und Tagessatz .....	10
7. Qualitätssicherung.....	10
7.1 Fort- und Weiterbildungen.....	11
7.2 Fachliteratur .....	11
7.3 Dokumentationssystem.....	11
8. Kommunikation und Steuerung des Informationsflusses .....	11
8.1 Dienst-/Teambesprechung.....	11
8.2 Pflegestandards .....	12
8.3 Pflegeleitbild.....	12
8.4 Evaluation (Überprüfung der Wirksamkeit pflegerischer Leistung) .....	12
8.5 Qualitätsmanagementhandbuch .....	12
8.6 Qualitätszirkel .....	12
8.7 Dienstpläne .....	13
8.8 Die Schweigepflicht & Datenschutz.....	13
8.9 Anleiter/Mentoren.....	13
8.10 Dienstanweisungen.....	13
8.11 Organigramm .....	13
8.12 Verfahrensanweisung .....	13

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

8.13 Einarbeitungskonzept.....	14
9. Externe Maßnahmen .....	14
9.1 Mitgliedschaft im BPA .....	14
9.2 Kooperation mit anderen Institutionen.....	15
10. Beschwerdemanagement.....	15

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

## 1. Vorstellung des Trägers

Der Sitz der Tagespflege ist in der Winkelgartenstraße 1 in 39221 Bördeland/ OT Eggersdorf.

Inhaberin und Gesellschafterin des Pflegedienstes ist Fr. Ramona Babock, examinierte Krankenschwester.

Die Tagespflege wurde am 15.08.2017 in Betrieb genommen.

### Räumliche Ausstattung:

- 1 großer Aufenthaltsraum mit offener Küche und kleinen abgetrennten Beschäftigungsbereichen
- 1 Pflegebad mit WC und Dusche
- 1 Behinderten-WC
- 1 Ruheraume
- Personal-WC
- Flurbereich mit Sitzgelegenheit und Garderobe

## 2. Leistungsangebot

Die Mitarbeiter der Tagespflege bieten folgende Leistungen an:

- realitätsbezogene Betreuungsangebote, z. B. im hauswirtschaftlichen Bereich, die der Erhaltung und Wiedererlangung alltäglicher Fähigkeiten dienen
- Bewegungsangebote
- Gruppenangebote und kommunikative Angebote im Haus
- Freizeitgestaltung im Bereich kreativer Angebote
- Kooperation mit Angehörigen
- Ausflüge
- Teilnahme an Veranstaltungen im Ort

### 2.1 Tagesstruktur

Je nach vertraglicher Vereinbarung treffen die Kunden morgens gegen 08:00 Uhr oder mittags ab 12:00 Uhr in der Tagespflege ein.

Mit einem gemeinsamen Frühstück beginnt der Tag in der Tagespflege. Dabei werden Erlebnisse der vergangenen Tage besprochen und der weitere Ablauf des Aufenthaltes an diesem Tag geplant.

Ein zentraler Punkt der Tagesstruktur ist die Vorbereitung und Einnahme des gemeinsamen Mittagessens, an dem auch noch später eintreffende Kunden teilnehmen können. Nach Möglichkeit werden die Kunden an den Vorbereitungen des Mittagessens - eventuell auch der Zwischenmahlzeit am Nachmittag – beteiligt, um deren Kompetenz und Koordinierungsfähigkeit von Alltagstätigkeiten zu erhalten oder zu fördern. Bei der Zubereitung der Mahlzeiten werden die

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

Kommunikationsfähigkeit und Feinmotorik gleichermaßen trainiert. Die Mahlzeitenzubereitung und deren Einnahme sind wichtige Inhalte der Tagesstruktur. Dies gilt nicht nur für Frauen, sondern auch für Männer, die schon in der häuslichen Umgebung immer mehr in hauswirtschaftliche Tätigkeiten eingebunden werden bzw. wurden.

Neben der Speisenzubereitung finden natürlich auch Betreuungsangebote statt z.B. Spiele spielen oder Aktivitäten zum Erhalt oder zur Förderung kognitiver Fähigkeiten (z.B. Gedächtnistraining), Angebote zur Erhaltung von Kompetenzen bei der Grob- und Feinmotorik nach dem Motto „Wir schärfen Ihre Sinne“. Es sind spezielle Ecken eingerichtet, welche sich mit allen fünf Sinnen beschäftigen, z.B. eine Fühl- oder Riechwand, Bilderecke und vieles mehr. Natürlich gehört auch das Singen zu unseren gemeinschaftlichen Beschäftigungen. Spaziergänge werden ebenfalls durchgeführt oder auch viel erzählt, getanzt, gefeiert. Alles was Spaß macht. Der Tagespfliegengast kann zu jeder Zeit entscheiden, wozu er Lust hat und wo er nur zuschauen möchte. Die Kunden sollten eine Gemeinschaft bilden und sich wohl fühlen. Der kleine Kreis mit höchstens fünfzehn gleichzeitig anwesenden Kunden vermittelt dabei Sicherheit und Vertrautheit.

Für notwendige Ruhezeiten stehen dem Kunden ein gemütlicher Ruhesessel zur Verfügung, der die Gelegenheit gibt, sich zu entspannen oder einfach auch nur Ruhe zu finden.

## 2.2 soziale Betreuung

Die Tagespflege beschäftigt sich mit den Sinnen. Es wird bei allen Aktivitäten darauf geachtet, dass die 5 Sinne angesprochen werden.

In der Tagespflege finden die verschiedensten Angebote statt, um jedem Kunden die Möglichkeit zu geben, sich an einer für ihn interessanten Beschäftigung zu beteiligen. Die Kunden können ihre Wünsche zur Tagesgestaltung äußern. Das Personal kann so einen Wochenplan erstellen, der individuell auf die Wünsche der Kunden abgestimmt ist. Mit Hilfe des Wochenplanes kann die Tagesstrukturierung zur Orientierung der Kunden sowie deren Angehörigen dienen. Er stellt aber nur einen Überblick über die Angebote dar, natürlich sollen die Kunden an den jeweiligen Tagen selbst entscheiden, zu welchen Angeboten und Aktivitäten sie Lust haben und es kann jederzeit individuell entschieden werden wie der Tag gestaltet wird. Nachfolgend werden einige Möglichkeiten der Beschäftigung aufgeführt:

- Gedächtnistraining
- Basteln/ Handarbeiten
- Gesellschaftsspiele
- Hauswirtschaftliche Tätigkeiten
- Kochen / Backen
- Singkreis (mit musikalischer Begleitung)
- Sitzgymnastik und Sitztänze
- Ausflüge
- Spaziergänge

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

- Tanz- und Musiknachmittage
- Zeitungs- und Vorleserunde
- Wellness- und Pflegeangebote nach Absprache (z.B. ein Entspannungsbad, Fußpflege, Frisör)
- Gesprächsgruppen
- Einzelbetreuungen
- Spezielle Angebote für Männer (z.B. Skatrunde)
- Geburtstagsfeiern
- Filmvorführungen (z.B. alte Heimatfilme, Klassiker)
- Erinnerungsarbeit (z.B. durch Biografiearbeit, Fotos anschauen)
- Entspannungstechniken ( z.B. Musik- oder Maltherapie)
- „Kaffeklatsch“

Für Anregungen und Änderungswünsche der Kunden (auch Angehörige) ist das Personal jederzeit offen und dankbar. Wenn ein Kunde ein Hobby hat (z.B. stricken) können angefangene Werke bzw. Utensilien auch gerne mit in die Tagespflegeeinrichtung gebracht werden. Weitere Inhalte sind im Konzept zur sozialen Betreuung in der Tagespflege beschrieben.

### **2.3 medizinische und pflegerische Versorgung**

Durch das eingesetzte Pflegefachpersonal ist sichergestellt, dass die ärztlichen Verordnungen durchgeführt werden können. Die medizinische Versorgung, als auch die pflegerische Betreuung (Maßnahmen aus der Pflegeplanung) sind gewährleistet. Eine enge Zusammenarbeit mit behandelnden Ärzten ist dabei gewünscht. Auch die medikamentöse Therapie und ggf. diätetische Versorgung wird gewährleistet.

### **2.4 Ganzheitliche Pflege**

Die Tagespflege will ihren Gästen (und den pflegenden Angehörigen) in allen Bereichen Unterstützung anbieten, in denen sie Hilfe benötigen. Die Mitarbeiter beschäftigen sich individuell, insbesondere bei der Unterstützung und Förderung körperlicher, geistiger, emotionaler und sozialer Kompetenz. Dabei geht es in der Versorgung nicht nur um eine bloße Betreuung, sondern darum, die Aktivitäten und existentiellen Erfahrungen des Lebens zu erhalten und zu fördern.

Für eine gezielte Betreuungsarbeit ist eine individuelle Pflegeplanung und –dokumentation unerlässlich. Beginnend mit der Biografie jedes einzelnen Kunden wird eine Informationssammlung und eine individuelle Pflegeplanung (Pflegedokumentationssystem Fa. DAN Produkte) erstellt, die aus den entsprechenden Bedürfnissen und Fähigkeiten der Kunden resultiert. Diese wird regelmäßig aktualisiert und evaluiert. Bei der Erstellung der Informationssammlung und der Pflegeplanung werden die Kunden und deren Angehörige (ggf. auch andere Bezugspersonen) mit einbezogen, um gemeinsam Maßnahmen zu planen, die den Kunden darin unterstützen in seiner häuslichen Umgebung auftretende Probleme besser bewältigen zu können.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

## 2.5 Demenz

Durch die Tatsache, dass in unserer Gesellschaft immer mehr hochbetagte Menschen leben, ist die Wahrscheinlichkeit an einer Demenz zu erkranken erheblich gestiegen. Die Betroffenen erleiden durch ihre Beeinträchtigung bzw. Erkrankung einen großen Einschnitt im Leben, aber auch für die pflegenden Angehörigen ist es eine große Belastung. Die geistigen Fähigkeiten der Erkrankten nehmen schnell ab und es nimmt auch die psychische Belastung der pflegenden Angehörigen immer mehr zu. Es ist für alle Beteiligten eine entscheidende Veränderung im Leben. Eine Aussicht auf Besserung gibt es nicht, im Gegenteil, es wird eher schwieriger. Nachfolgend sind einige Beispiele für die typischen Verhaltensweisen der Erkrankten aufgeführt:

- Die Betroffenen bemerken ihre Vergesslichkeit, haben Angst und werden unruhig
- Wichtige Dinge und Verabredungen werden vergessen
- Gedächtnisstützen wie Zettel mit Notizen reichen nicht mehr aus
- In ungewohnten Situationen wird die Krankheit stark sichtbar
- Rückzug von schwierigen Situationen
- Defizite werden verleugnet
- Sich verlaufen
- Inkontinenz, weil sie nicht mehr wissen wo die Toilette ist
- Probleme beim Essen und anderen Dingen des Lebens, weil sie nicht mehr wissen, wozu man beispielsweise das Besteck benutzt.
- Wenn sie Dinge verlegt haben und nicht mehr wiederfinden, verdächtigen sie oftmals andere Menschen des Diebstahls
- Es werden ständig die gleichen Fragen gestellt
- Es werden häufig die gleichen Geschichten erzählt, die Vergangenheit ist sehr wichtig.

Neue Gesichter werden oft nicht wiedererkannt. Den geistigen Abbau und das Nachlassen kognitiver Fähigkeiten mit anzusehen und Tag für Tag ein Stück des geliebten Menschen zu verlieren, ist für die Angehörigen meist sehr schmerzlich und kaum zu ertragen. Bei den Angehörigen kann man häufig Resignation, Trauer, ein Gefühl der Hoffnungslosigkeit und Hilflosigkeit erkennen, aber auch Unmut, Reizbarkeit, Aggressivität, Wut sind die Folge einer zu starken Belastung.

Menschen die an einer Demenz erkrankt sind und deren Angehörigen benötigen deshalb besondere Betreuung und Unterstützung. Das Personal ist auf den Umgang mit diesem Krankheitsbild geschult und kann den Angehörigen mit Gesprächen und Beratungen zur Seite stehen. Die Angehörigen können gerne bei Ausflügen, Festen oder Geburtstagen mit teilnehmen. Angehörigenachmittage oder -abende werden angeboten, bei denen sich die Angehörigen rund um das Thema Demenz informieren oder mit anderen Betroffenen austauschen können.

Die Betroffenen selbst erleben in der Tagespflegeeinrichtung einen strukturierten Tag und können dennoch in ihrer gewohnten Umgebung bleiben. Die speziell geschulten Mitarbeiter kennen die typischen Verhaltensweisen der Erkrankten und wissen damit umzugehen bzw. ihnen den Tag so

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

angenehm wie möglich zu gestalten. Die Mitarbeiter kümmern sich mit Verständnis und Einfühlungsvermögen um die Erkrankten. Die Angehörigen können in dieser Zeit lang aufgeschobene Dinge erledigen oder einfach mal entspannen. Bei im Einzelfall vorliegenden Besonderheiten, die sich aus der Erkrankung entwickeln (z. B. erhöhte Aggressivität) kann aber eine weitere Betreuung in der Tagespflege ausgeschlossen sein.

### 3. Zielgruppe

Die Zielgruppe für die Betreuung der Tagespflege sind vor allem behinderte und chronisch kranke, alte Menschen, die transportfähig und nicht bettlägerig sind. Neben den somatisch Kranken können auch orientierungsgestörte Besucher in der Tagespflege aufgenommen werden. Stark orientierungsgestörte Menschen mit Hinlauftendenzen muss im Einzelfall von der Gruppe und den Ressourcen der Mitarbeiter abhängig gemacht werden.

Die Tagespflege richtet sich grundsätzlich an Kunden,

- die durch alters- oder krankheitsbedingten körperlichen oder geistigen Abbaus individuelle Betreuung benötigen.
- die sich einsam und isoliert fühlen und Angst haben, den Alltag nicht mehr allein bewältigen zu können und den Tag in Gemeinschaft verbringen möchten.
- die bei pflegenden Angehörigen oder in der eigenen Häuslichkeit leben, dennoch eine geregelte Tagesstrukturierung benötigen.
- die nach einem Krankenhausaufenthalt oder einer Krankheit tagsüber besondere Pflege und Betreuung benötigen.
- die unter Vergesslichkeit, an Orientierungsstörungen oder an phasenhaften Verwirrheitszuständen leiden.
- die solange wie möglich in ihrer vertrauten Umgebung wohnen bleiben möchten und eine Heimunterbringung vermeiden wollen.
- deren Angehörigen an einigen Tagen in der Woche Entlastung suchen oder aus beruflichen Gründen tagsüber nicht zuhause sind.
- **oder die einfach Spaß an unserer Beschäftigung haben und mit anderen Menschen zusammen kommen möchten!**

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017



#### 4. Zielsetzung

Ziel der Tagespflegeeinrichtung ist es, die Selbständigkeit und Eigenverantwortlichkeit der älteren Menschen so lange wie möglich zu erhalten. Das Umfeld kann so erhalten bleiben und soziale Beziehungen werden gefördert oder neu geknüpft. Es werden umfassende Betreuungsangebote im physischen und psychischen und sozialen Bereich angeboten. Durch die Angebote der Tagespflege soll dem vorzeitigen Altersabbau entgegengewirkt werden und die Erhaltung und Wiedererlangung der körperlichen, geistigen und seelischen Kräfte gefördert werden. Durch den Besuch der Tagespflege kann:

- die Wiedereingliederung nach einem längeren Krankenhausaufenthalt in das Alltagsleben im gewohnten Lebensumfeld ermöglicht werden
- der Vereinsamung entgegengewirkt werden durch den persönlichen Kontakte zu anderen Menschen außerhalb der eigenen Wohnung
- eine Entlastung der pflegenden Angehörigen angeboten werden und deren Pflegebereitschaft gesteigert werden
- eine Heimaufnahme entweder verhindert oder verzögert werden.

Der Besuch der Tagespflegeeinrichtung dient der Wiedererlangung und Sicherung der Fähigkeiten zu einer selbstständigen Lebensführung.

#### 5. Personelle Ausstattung

Die Tagespflegegäste werden von einer examinierten Altenpflegerin, einer ausgebildeten Ergotherapeutin und einer Pflegehilfskraft (halbtags, angepasst an der Auslastung der Tagespflege) betreut.

Zur Betreuung der Tagesgäste steht fachlich kompetentes Personal zur Verfügung. Es findet eine pflegerischen und hauswirtschaftlichen Versorgung statt, aber auch eine soziale Betreuung.

Eine Mitarbeiterin in der Verwaltung stellt sicher, dass auch über die Pflege und Betreuung auftretende Fragen kompetent beantwortet werden. Dies gilt insbesondere für die Anmelde- und Aufnahmeformalitäten, sowie die Fragen zur Finanzierung. Unterstützt durch die Vorgaben nach unserem Qualitätsmanagementsystem ist gewährleistet, dass das Personal nach den aktuellen pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen pflegt und regelmäßig an Schulungen und Fortbildungsmaßnahmen teilnimmt.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

## 6. Öffnungszeiten und Tagessatz

Die Tagespflegeeinrichtung „5 Sinne“ hat von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.00 bis 16.00 Uhr geöffnet.

Die Tagespflegegäste können mit der Einrichtung die Häufigkeit und Regelmäßigkeit des Besuches abstimmen. Sie können von einem Tag bis fünf Tagen pro Woche individuell die Tagespflege besuchen. Der Fahrdienst wird angeboten.

Die Tagespflegegäste sollten bis 8.30 Uhr in der Einrichtung eingetroffen sein. Der Transport wird gesondert in Rechnung gestellt. Im Pflegesatz sind folgende Leistungen enthalten:

- Verpflegung incl. Getränke
- Beschäftigungsangebote
- personelle Betreuung und Pflege
- sachlicher Betreuungsaufwand

Die Kosten setzen sich aus dem Pflegesatz, aber auch einem Eigenanteil zusammen. Zu Fragen der Kosten steht eine kompetente Mitarbeiterin zur Verfügung.

Darüber hinaus benötigte Utensilien wie z.B. Inkontinenzmaterial muss von Zuhause mitgebracht werden.

## 7. Qualitätssicherung

Für die Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems ist die Stelle einer Qualitätsmanagementbeauftragten besetzt worden, die in enger Zusammenarbeit mit der

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

Geschäftsleitung und unter Beteiligung aller Mitarbeiter das Qualitätsmanagementsystem erarbeitet und auf ständige Verbesserung der Leistungen für unsere Kunden hinwirkt.

### **7.1 Fort- und Weiterbildungen**

Alle Mitarbeiter verpflichten sich zu ständiger Fort- und Weiterbildung. Sie werden auf der Grundlage unseres Einarbeitungskonzepts 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.

Gesundheitsfördernde Projekte unterstützen die Gesunderhaltung unserer Mitarbeiter.

### **7.2 Fachliteratur**

Unser Pflegedienst weist sowohl ein Abo einer Altenpflegezeitschrift, als auch mehrere Fachbücher vor.

### **7.3 Dokumentationssystem**

Sowohl in der Gesetzgebung (SGB XI § 80 Pflegeversicherungsgesetz), als auch in den verschiedenen Qualitätssystemen werden geeignete, sachgerechte und kontinuierliche Dokumentationssysteme gefordert. Unser Pflegedienst führt eine sachgerechte und fachliche Pflegedokumentation für jeden Kunden.

## **8. Kommunikation und Steuerung des Informationsflusses**

### **8.1 Dienst-/Teambesprechung**

Sie dienen dem Austausch von Informationen über verschiedene Arbeitsbereiche hinweg. Die Besprechung wird von der Pflegedienstleitung durchgeführt, die besprochenen Tagesordnungspunkte werden protokolliert und archiviert. Die Besprechung findet in der Regel einmal monatlich statt.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

## 8.2 Pflegestandards

Pflegestandards sind schriftlich festgelegte und allgemein gültige Normen, die einem gezielten Aufgabenbereich eindeutig zuzuordnen sind und die Qualität der Pflege definieren. Pflegestandards sind Vorgaben zu Pflegeleistungen und beschreiben die Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung und Dokumentation einer Pflegemaßnahme. Sie stellen erbrachte Leistungen dar und gelten als Leistungsnachweise von Pflegequalität und Pflegeleistung.

## 8.3 Pflegeleitbild

Das Pflegeleitbild stellt die Ziele unseres Pflegedienstes dar und weist die wesentlichen Kriterien von Pflege, Betreuung und Versorgung, die dem professionellen Entscheiden und Handeln, die in unserer Einrichtung zugrunde liegen, auf. Es ist die Grundlage für das Pflegekonzept und stellt die Trägerphilosophie dar.

## 8.4 Evaluation (Überprüfung der Wirksamkeit pflegerischer Leistung)

Um die Zufriedenheit des Kunden sicherzustellen und unsere Leistungen zu verbessern, werden regelmäßige Kundenbefragungen durchgeführt.

Die Zufriedenheit mit der Tagespflegeeinrichtung sowie der kontinuierlichen Bearbeitung und Kontrolle der Pflegeprozessplanung und –Dokumentation wird in regelmäßigen Abständen überprüft. Gleichzeitig bildet sie eine Möglichkeit, die Qualität der Pflege zu optimieren.

Die regelmäßige Evaluation ist ein rechtlicher Nachweis für eine fachgerecht ausgeführte Pflege.

## 8.5 Qualitätsmanagementhandbuch

Ein Qualitätsmanagementhandbuch erlaubt einen detaillierten Überblick aller Maßnahmen der Einrichtung, die der Qualitätsplanung, -entwicklung, -sicherung, -lenkung und -prüfung dienen.

Es ist niemals abgeschlossen, sondern stetig im Fluss durch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

## 8.6 Qualitätszirkel

Für die Lösung von Qualitätsproblemen oder der Entwicklung von qualitätsfördernder Maßnahmen und Kompetenzen können Qualitätszirkel einberufen werden. In der Regel findet er quartalsweise statt.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

## 8.7 Dienstpläne

Unsere Dienstpläne werden auf Berücksichtigung von Bedürfnissen und Wünschen der Mitarbeiter (Wunschbuch) erstellt, ebenso wird der pflegebedürftige Mensch dabei berücksichtigt. Wir arbeiten mit dem Monatsdienstplanformular. Dienstpläne sind Dokumente.

## 8.8 Die Schweigepflicht & Datenschutz

Die Schweigepflicht für Gesundheitsberufe ergibt sich bereits aus der Gesetzgebung. Trotzdem wird bei Neueinstellungen nochmals mündlich und schriftlich auf die Verschwiegenheitspflicht und den Datenschutz hingewiesen bzw. die Verpflichtung und Aufklärung dem Arbeitsvertrag mit angehängt. Zusätzlich werden diese jährlich in Dienstbesprechungen für das gesamte Personal wiederholt.

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

## 8.9 Anleiter/Mentoren

In unserem Pflegedienst werden Anleiter, Mentoren zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter, eingesetzt. Sie sind Instrumente zur Herstellung und Erhaltung der Qualifikation von Mitarbeitern. Eine gute Einarbeitung und Begleitung führt den neuen Mitarbeiter dahin, der eigenen Leistungsfähigkeit zu vertrauen. Zudem wirken die Anleiter bei der Beurteilung des Leistungsprofils mit.

## 8.10 Dienstanweisungen

Sie stellen Prozess bzw. Tätigkeitsabläufe der Einrichtung dar und können von allen Beteiligten nachvollzogen werden. Sie sind transparent dargestellt.

## 8.11 Organigramm

Es stellt die betriebliche Struktur und Hierarchie grafisch dar. Der dargestellte Dienst- und Berichtsweg ist immer einzuhalten. Im Falle, dass die Pflegedienstleitung verhindert sein sollte, ist die stellvertretende Pflegedienstleitung zuständig.

## 8.12 Verfahrensanweisung

Neben Checklisten und Merkblättern sollen auch Formulare zur Verhaltensanweisung als Vorgabe dienen. Diese dienen als Richtlinien oder Anhaltspunkte für Mitarbeiter und sollen ihnen helfen, mit bestimmten, meist unvorhersehbaren Geschehnissen in der Pflege besser zurechtzukommen.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

### **8.13 Einarbeitungskonzept**

Die Einarbeitungsmappe soll den neuen Mitarbeitern einen schnellen und guten Überblick über die Einrichtung verschaffen, vom zeitlich günstigen Arbeitsantritt über die Fülle und Sammlung von Informationen bis hin zur eigenverantwortlichen Übernahme von Tätigkeiten.

Das bildet eine relative Sicherheit für beide Seiten.

## **9. Externe Maßnahmen**

### **9.1 Mitgliedschaft im BPA**

Der BPA ist der Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V. Diese Mitgliedschaft ist uns wichtig, denn der Berufsverband versorgt seine Mitglieder mit viel Wissenswertem, Neuigkeiten oder Vertretern, die die Interessen gegenüber den Kostenträgern vertreten.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

## 9.2 Kooperation mit anderen Institutionen

Unsere Tagespflege, wird im Sinne seiner Kunden das Ziel verfolgen, angemessene Kooperationen mit Krankenhäusern, Arztpraxen und deren Fachärzten, Apotheken, Physiotherapeuten, anderen ambulanten Diensten, Sanitätshäusern sowie weiteren Senioreneinrichtungen zu pflegen.

### Kooperationspartner sind:

- Palliativversorgung durch das SAPV Team in Schönebeck
- Schmerzarzt
- Physiotherapie/ Logopädie/ Ergotherapie
- Zahnarztversorgung
- Wundmanagement durch das Ameos Klinikum Halberstadt
- Sanitätshaus Oesterreich
- St. Jakobi Apotheke  
Fußpflegerin, Friseurin
- Essen Auf Rädern

## 10. Beschwerdemanagement

Wir sehen Beschwerden als Chance, uns zu verbessern. Zufriedene Kunden und Mitarbeiter sind die Grundlage unserer Arbeit. Deshalb nehmen wir Beschwerden, Kritik, Anregungen und Ideen gerne entgegen und versuchen, uns und unsere Arbeit in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu sehen. Jede Beschwerde, Kritik, Idee und Anregung wird von uns sehr ernst genommen. Alle Informationen die wir erhalten, behandeln wir selbstverständlich unter strenger Berücksichtigung unserer Schweigepflicht und den Bestimmungen des Datenschutzes.

Der Prozess wird im Ordner Beschwerdemanagement genau beschrieben.

## 11. Angehörigenarbeit

Der Kontakt zu den Angehörigen bzw. Pflegepersonen der Kunden ist ein wichtiger Bestandteil der täglichen Arbeit. Wir beraten Angehörige bzw. Pflegepersonen auf speziellen Wunsch und nach Gegebenheit individuell. Beratungen finden auf Anfrage nach Terminvereinbarung im Büro oder beim Kunden/Angehörigen zuhause statt. Wir nehmen sehr gerne Anregungen und Ideen von den Angehörigen/Pflegepersonen entgegen.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017

Pflegedienst Lebensgeister  
Winkelgartenstr. 1  
39221 Bördeland/ OT Eggersdorf  
Tel.: 0162- 9178567  
www.pflege-lebensgeiser.de  
kontakt@pflege-lebensgeister.de



Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum
J. Babock	QZ	07.06.2017	1	07.06.2017