



**Telefon: 09704/60 11 60**  
**Fax: 09704/60 11 20**  
**E-Mail: [www.Pflege-Engel.de](http://www.Pflege-Engel.de)**

**Inhaberin : Ilona Sell-Rasch**

**Wir haben für sie ein Konzept entwickelt,  
das mit Hilfe  
zahlreicher, ambulanter Dienstleistungen ein  
weiteres Wohnen in der häuslichen Umgebung  
ermöglicht!**

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum	2/1
Frau Sell	QZ	26.05.2010	2	01.08.2004	1 von 9

# Konzept

## 1. Vorstellen des Trägers und der Einrichtung

Die Ambulanten Pflege Engel haben den Sitz in der Geschäftsstelle Marktstrasse 19a in 97725 Elfershausen, Telefon: 09704/601160  
Inhaberin des Pflegedienstes ist Fr. Ilona Sell, examinierte Altenpflegerin.

### Räumliche Ausstattung

Die gesamte Organisation läuft von unseren Büroräumen aus, die mit entsprechenden Büromöbel und Geräten ausgestattet sind. Die Räumlichkeit beträgt ca. 35 Quadratmeter. Das Büro ist so gestaltet das sich unsere Mitarbeiter und auch Besucher zur jeder Zeit Wohlfühlen können. Für eine Pause im Büro haben wir eine kleine Küche. Es besteht eine wohnliche gemütliche Atmosphäre. In der gesamten Ausstattung und Gestaltung wurden natürlich unsere Logofarben mit berücksichtigt.

Für große Besprechungen oder Fortbildungen bieten wir einen weiteren separaten Raum mit großem Tisch sowie Küche und Bad von ca. 40 Quadratmeter. Die Küche ist komplett ausgerüstet, um auch für das Leibliche Wohl zu sorgen.

Das Bad beinhaltet auch eine Dusche für unsere Mitarbeiter.

Unser Pflegebezirk ist der Landkreis Bad Kissingen – Schwerpunkt ist der Altlandkreis Hammelburg.

## 2. Leistungsangebot

Die Schwerpunkte der pflegerischen Versorgung liegen im Bereich der ärztlichen verordneten Behandlungspflege SGB V und der Pflege nach dem Pflegeversicherungsgesetz SGB XI. Pflegeeinsätze nach SGB XI § 37 Kranken- und Altenpflege und Betreuung nach § 45 b SGB XI. Leistungen für Privatkunden werden analog dem Katalog der Pflegeversicherung und der Krankenversicherungen angepasst.

Die Leistungen werden in der häuslichen Umgebung des Pflegebedürftigen erbracht. Unser Pflegedienst hält für die Leistungserbringung das erforderliche und geeignete Personal, wie die notwendige Ausstattung bereit.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum	2/1
Frau Sell	QZ	26.05.2010	2	01.08.2004	2 von 9

**Ziele sind hierbei die Sicherung der ärztlichen Behandlung, die Vermeidung von Krankenhausbehandlungen bzw. die Vermeidung stationärer Pflege.**

**Im Ganzen orientieren sich unsere Leistungen an den Wünschen unserer Kunden, an deren Finanzierbarkeit der Leistungen und der Überprüfung der Wirksamkeit bei Einhaltung der Mindestanforderung an Pflegequalität. Nicht alle zu erbringende Leistungen für den Pflegebedürftigen und seinen Angehörigen von uns sind über einen Kostenträger finanziell gesichert. Pflegerische Leistungen, ohne Berechnung, ergeben sich aus kurzfristigen Wünschen und Bedürfnissen des Pflegebedürftigen und deren Angehörigen an unsere Mitarbeiter beim täglichen Besuch.**

**Es gibt derzeit keine Ausschlusskriterien bei der Klientenaufnahme. Wir betreuen und pflegen hilfebedürftige Menschen täglich rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche.**

**Unsere 24- Std.- Erreichbarkeit besteht immer über unser Betriebshandy Tel. 0160/91705183. Dies ist allen Klienten durch ein Rundschreiben bekannt. Unsere Bürozeiten für jegliche weitere Angelegenheiten und Organisationen ist in der Zeit von Montag bis Donnerstag von 09.00 Uhr bis 12.00Uhr und Freitags von 09.00 Uhr bis 15.00 Uhr mit der Rufnummer 09704/601160.**

### **3. Zielgruppen**

**Alle betagten, kranken oder pflegebedürftigen Menschen mit und ohne Pflegestufe.**

### **4. Rahmenverträge**

**Wir sind Vertragspartner aller deutschen Krankenkassen und Pflegekassen.**

### **5. Personelle Ausstattung**

**Unser Pflegedienst beschäftigt examiniertes Fachpersonal, Pflegehilfskräfte und Hauswirtschaftskräfte um eine stetige qualitative Leistung erbringen zu können.**

**Betriebsleitung: Ilona Sell – examinierte Altenpflegerin**

**Die Stellvertretung der Betriebsleitung stellt Ihre Qualität mit der Ausbildung zur Krankenschwester und Weiterbildung zur Stationsleitung sicher.**

#### **Aufgaben der leitenden Pflegekraft sind u.a.:**

- **Fachliche Planung , Steuerung und Überwachung der Pflegeprozesse**
- **Dienst- und Einsatzplanung entsprechend der individuellen Anforderungen der Klienten**
- **Erstbesuch**
- **Einführung des Qualitätsmanagement – Pflegehandbuch usw.**
- **Unser Pflegedienst erfüllt die vertraglich vereinbarten personellen**

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum	2/1
Frau Sell	QZ	26.05.2010	2	01.08.2004	3 von 9

- **Mindestvoraussetzungen (Rahmenvereinbarung nach § 132 SGB und § 75 Abs. 1 und 2 SGB XI )**

Darüber hinaus legen wir bei der Auswahl der Mitarbeiter größten Wert auf soziale Kompetenz und Teamfähigkeit, sowie fachliche Qualifikation. Die Aufgaben und Kompetenzen der Mitarbeiter werden in der entsprechenden Stellenbeschreibung geregelt.

## 6. Organisation des Pflegedienstes

### Pflegesystem

Unser Pflegedienst arbeitet nach dem Pflegesystem: Bezugspflege. Das bedeutet, dass eine Gruppe von Pflegekräften eine Gruppe von Pflegebedürftigen betreut, um einen guten Bezug zwischen beiden Gruppen zu bilden. Dadurch wird die Kontinuität der Pflege und Betreuung gewährleistet. Die Pflege wird von den Pflegefachkräften geplant. Jede Fachkraft ist für Planung und Überprüfung des Pflegeprozesses verantwortlich. Wir sprechen unsere Einsätze mit dem Kunden ab und halten diese ein.

### Pflegemodell

Wir arbeiten nach dem Pflegemodell von Monika Krohwinkel. Mit diesem Pflegemodell wird die sog. Pflegeplanung erstellt. Der Begriff „Pflegeplanung“ spricht für eine klientenorientierte Pflege. Dabei steht nicht nur die Krankheit, sondern auch der Mensch im Vordergrund. Die Pflege wird zunächst gedanklich und schriftlich vorgenommen, um sicherzustellen, dass sie speziell auf den pflegebedürftigen Menschen mit seinen Möglichkeiten, Bedürfnissen und Problemen abgestimmt ist. Die Planung der Pflege geschieht ebenfalls unter Berücksichtigung der Gesundheit bzw. Krankheit des Betroffenen. Es handelt sich um eine dynamische Planung, die über verschiedene Zwischenziele zum Endziel führt.

Mit den AEDL´s, Aktivitäten und existentiellen Erfahrungen des Lebens wird der Pflegeprozess – Pflegeplan erstellt, somit Leistungserbringung festgestellt.

- AEDL 1: **Kommunizieren**
- AEDL 2: **sich Bewegen**
- AEDL 3: **vitale Funktionen aufrechterhalten**
- AEDL 4: **sich pflegen**
- AEDL 5: **essen und trinken**
- AEDL 6: **ausscheiden**
- AEDL 7: **sich kleiden**
- AEDL 8: **ruhen und schlafen**
- AEDL 9: **sich beschäftigen**
- AEDL 10: **sich als Mann und Frau fühlen**
- AEDL 11: **für sichere Umgebung sorgen**
- AEDL 12: **soziale Bereiche des Lebens sichern**
- AEDL 13: **mit existentiellen Erfahrungen des Lebens umgehen**

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum	2/1
Frau Sell	QZ	26.05.2010	2	01.08.2004	4 von 9

## Pflegeprozess

Der Pflegeprozess wird als strukturierter Stufenplan bezeichnet. Schritt für Schritt entsteht aus einer spontanen, unreflektierten Pflege ein geplanter und zielgerichteter Arbeitsprozess, der sich an den Bedürfnissen des Menschen orientiert, dem tatsächlich wirksamen durch Pflege und Betreuung begegnet werden kann.

Unser Werkzeug zur praktischen Umsetzung: Das Arbeiten nach dem Pflegeprozess. (Erstbesuch, Informationssammlung und Biographiearbeit, Erfassen von Problemen und Ressourcen des Klienten, Festlegung der Beurteilung der Wirkung der Pflege auf den Klienten).

Unter Pflegeproblem verstehen wir Beeinträchtigung die den Klienten behindern oder belasten, die mit Pflegemaßnahmen verringert oder gar beseitigt werden können.

## 7. Innerbetriebliche Qualitätssicherung

Unser Pflegedienst ist ständig bestrebt, seine Qualität weiter zu verbessern. Aus diesem Grunde werden Maßnahmen der internen und externen Qualitätssicherung durchgeführt und dokumentiert.

### 7.1. Interne Maßnahmen

#### Fort- und Weiterbildungen

In unserem Pflegedienst gestalten die Mitarbeiter die Qualität der Pflege. Sie sind somit die wichtigsten qualitätsbestimmenden Faktoren in unserer Einrichtung. Um Qualität und Fähigkeit zu steigern, werden kontinuierlich Fort- und Weiterbildungen angeboten. Die Leitung und deren Stellvertretung beobachten die Mitarbeiter und geben an, welche Fortbildungen nötig sind. Ebenso werden Vorschläge von allen Mitarbeitern in die Planung von Fortbildungen mit einbezogen.

#### Fachliteratur

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

#### 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 Klienten.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum	2/1
Frau Sell	QZ	26.05.2010	2	01.08.2004	5 von 9

## Kommunikation und Steuerung des Informationsflusses

### Dienst/Teambesprechung

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

### Übergabe

Beim Wechsel einer Pflegeperson, werden mündliche und schriftliche Übergaben gemacht, um den kontinuierlichen Pflegeablauf zu sichern.

### Fallbesprechung

Fallbesprechungen werden nach Priorität festgelegt und behandelt.

### 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.

### 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 vor.

### Pflegeplanung

Unser Pflegedienst erstellt nach dem Erstbesuch eine qualitative Pflegeplanung nach dem uns vorliegenden Pflegemodell (AEDL's). Eine examinierte Pflegekraft wird diese Planung vornehmen und überwachen, damit zu jeder Zeit der Pflegeprozess mit der Pflegeplanung übereinstimmt und fachgerecht danach gearbeitet werden kann.

### Evaluation

(Überprüfung der Wirksamkeit pflegerischer Leistung)

Diese findet im Rahmen einer Pflegevisite statt. Sie wird als Besuch bei Klienten durchgeführt und dient u. a. der Erörterung des Befindens des Pflegebedürftigen, seiner Zufriedenheit mit dem Pflegedienst sowie der kontinuierlichen Bearbeitung und Kontrolle der Pflegeprozessplanung und – Dokumentation. Gleichzeitig bildet sie eine Möglichkeit, die Qualität der Pflege zu beurteilen und zu optimieren.

Die Pflegevisite ist ein kundenzentriertes Planungs- und

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum	2/1
Frau Sell	QZ	26.05.2010	2	01.08.2004	6 von 9

Bewertungsinstrument. Zudem ist die regelmäßige Evaluation rechtlicher Nachweis für eine fachgerecht ausgeführte Pflege. Die Leitung und deren Stellvertretung unseres Pflegedienstes führen regelmäßig Pflegevisiten durch.

### Qualitätsmanagementhandbuch

Erlaubt einen detaillierten Überblick aller Maßnahmen der Einrichtung, die der Qualitätsplanung, -entwicklung, -sicherung, -lenkung und -prüfung dienen. Ein Qualitätsmanagementhandbuch ist niemals abgeschlossen, sondern stetig im Fluss durch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

### Qualitätsaudit

Dies sind Überprüfungen der eigenen Abläufe im Pflegedienst. Ziel ist es, dadurch eine effektive Bewertung und somit Korrektur-, Vorbeugungs-, oder Verbesserungsmaßnahmen zu erlangen. z. B. bei Mitarbeitern, Pflegeplanung oder Durchführung in betriebswirtschaftlicher Hinsicht.

### Qualitätszirkel

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

### 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.

### Die Schweigepflicht

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

### Anleiter/Mentoren/Paten

In unserem Pflegedienst werden Anleiter, Mentoren oder Paten 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 zu Vertrauen in die eigene Leistungsfähigkeit. Zudem wirken die Anleiter bei der Beurteilung des Leistungsprofils mit.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum	2/1
Frau Sell	QZ	26.05.2010	2	01.08.2004	7 von 9

### Dienstanweisungen

Stellen Prozess bzw. Tätigkeitsabläufe der Einrichtung dar; sie können von allen Beteiligten nachvollzogen werden und sind transparent dargestellt.

### Organigramm

Es zeigt die Graphische Darstellung der betrieblichen Hierarchie. Der dargestellte Dienst- und Berichtsweg ist immer einzuhalten. Im Falle dass die Pflegedienstleitung verhindert sein sollte, ist die Stellvertretende Pflegedienstleitung zuständig.

### Verfahrensweisung

Neben Checklisten und Merkblätter sollen auch Formulare zur Verhaltensanweisung als Vorgabe dienen. Diese dienen als Richtlinien oder Anhaltspunkte für Mitarbeiter und sollen helfen mit bestimmten, meist unvorhersehbaren Geschehnissen in der Pflege fertig zu werden

### Einarbeitungskonzept

Die Einarbeitungsmappe soll dem neuen Mitarbeitern einen schnellen und guten Überblick über als auch in 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.

## 7.2 Externe Maßnahmen

### Mitgliedschaft im VDAB (Verband Deutscher Alten und Behindertenhilfe e. v.)

#### Berufsverband:

Die Mitgliedschaft in diesem Berufsverband wurde nach genauester Überlegung und Auswertung abgeschlossen.

Diese Mitgliedschaft ist uns wichtig, denn der Berufsverband versorgt seine Mitglieder mit viel Wissenswertem, Neuigkeiten oder Vertretern, die die Interessen gegenüber den Kostenträgern vertreten. „Gemeinsam sind wir stärker.“

#### **Konferenzen**

Sie dienen der externen Qualitätssicherung. Es gibt solche Gruppen oder Veranstaltungen die durch übergeordnete Träger, Verbände oder örtlichen Kommunen angeboten werden.

Unser Pflegedienst nimmt an solchen Konferenzen teil, denn diese dienen unserer Einrichtung zum Erfahrungsaustausch, Anregung zur Einführung und Aufrechterhaltung des QM- Systems.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum	2/1
Frau Sell	QZ	26.05.2010	2	01.08.2004	8 von 9



## Kooperation mit anderen Institutionen

Unser ambulante Pflegedienst, wird im Sinne seiner Klienten das Ziel verfolgen, angemessene Kooperation mit Krankenhäuser, Arztpraxen, Apotheken, Krankengymnasten, Sanatorien, Kurhäuser, anderen ambulanten Diensten, Sanitätshäusern, Altenheime und Tagespflegestätten zu kooperieren.

### Unsere Kooperationspartner:

- *Firma „Lohmann und Rauscher“- Ansprechpartner Frau Andrea Gastl/ Anwendungsberaterin in Sachen Wundmanagement*
- *Frau Schelbert Barbara: Stomatherapeutin und Inkontinenzberaterin*
- *Engel Apotheke in Hammelburg- Ansprechpartner Thomas Greinwald*
- *Mobile Fußpflegerin-Frau Karin Wildemann*
- *Allround Gartenservice Fenn- Ansprechpartner Herr Fenn*
- *Essen Auf Räder- Verenas mobiler Mittagstisch- Ansprechpartner Frau Kiesel*
- *Seniorenheim Haus Waldenfels/ Praktikantenausbildung - Ansprechpartner Frau Misch*
- *Kooperation mit Altenpflegeschule in Schweinfurt*
- *Hausnotruf- Bayrisches Rote Kreuz und Wach und Schließinstitut Weingärtner in Bad Kissingen*

## 8. 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.

## 9. Angehörigenarbeit

Der Kontakt zu den Angehörigen bzw. Pflegepersonen der Klienten 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 in der Station oder beim Klient/Angehörigen zuhause statt. Auch wir nehmen sehr gerne Anregungen und Ideen von den Angehörigen/Pflegepersonen entgegen.

Freigabe	Bearbeiter	Änderungsdatum	Version	Datum	2/1
Frau Sell	QZ	26.05.2010	2	01.08.2004	9 von 9