

1. Darstellung des Pflegedienstes 1.5 Das Pflegekonzept Konzept Seite 1	ovital GmbH pflege das Leben			
	Dortmunder Str 1-3	Tel.:	0 23 31- 9 71 74 61	
	58099 Hagen	Fax:	0 23 31- 9 71 74 62	
	IK-Nr.: 460 596 807			

1. Vorstellung des Pflegedienstes, Darstellung der Dienstleistung

Unser ambulanter Pflegedienst wurde am 01.02.2007 als Gesellschaft mit beschränkter Haftung gegründet.

Der Firmensitz ist: Waltroper Str. 1-3
58099 Hagen

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 Beziehern von Pflegegeld.
- Wir führen Schulungen von Pflegebedürftigen und pflegenden Angehörigen in Form von Gruppenschulungen sowie in Form von individuellen Schulungen in der häuslichen Umgebung gemäß § 45 SGB XI durch.

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 Rheinland / Hamburg
 - AOK Westfalen- Lippe
 - VdAK/AEV (Barmer, Dak, TK, KKH, HMK, hkk, HEK, GEK, HZK, KEH)
 - Bundesknappschaft
 - Vereinigte IKK
 - Landwirtschaftliche Krankenkasse NRW, zugleich handelnd für die Krankenkasse für den Gartenbau

Erstellt am: 02.07.2008	Geändert am: 19.05.2014	Version : 1
Erstellt von: Ralf Novy		Freigegeben durch: Ralf Novy Inhaber/PDL/QB
Geändert von: Ralf Novy		Unterschrift

1. Darstellung des Pflegedienstes 1.5 Das Pflegekonzept Konzept Seite 2	ovital GmbH pflege das Leben			
	Dortmunder Str 1-3	Tel.:	0 23 31- 9 71 74 61	
	58099 Hagen	Fax:	0 23 31- 9 71 74 62	
	IK-Nr.: 460 596 807			

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 pflegefachliche Schwerpunkte:

- Palliativpflege
- Diabetes Mellitus
- Wundversorgung
- Kinderkrankenpflege

Unsere Büros sind regelmäßig von Montag bis Freitag von 9.00 – 16.00 Uhr besetzt. Die telefonische Erreichbarkeit unseres Dienstes außerhalb der Bürozeiten, an Wochenenden und Feiertagen ist mittels einer Rufweiterschaltung, sowie einer Notfallnummer (Handy) rund um die Uhr gewährleistet. Wir stellen dabei sicher, dass für pflegefachliche Anfragen ständig eine Pflegefachkraft erreichbar ist.

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

- Menüservice: Dortmunder Menüservice
- Hausnotrufsystem: Vitakt und Sophia
- Podologie
- Friseur
- Hausnahe Dienstleistungen z.B. Gartenpflege, Renovierungen u.v.m.
- Begleitete Seniorentages und Urlaubsreisen

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 01.02.2007 ist unser Pflegedienst Mitglied im Landesverband freie ambulante Krankenpflege NRW e.V. (LFK).

Erstellt am: 02.07.2008	Geändert am: 19.05.2014	Version : 1
Erstellt von: Ralf Novy		Freigegeben durch: Ralf Novy Inhaber/PDL/QB
Geändert von: Ralf Novy		Unterschrift

1. Darstellung des Pflegedienstes 1.5 Das Pflegekonzept Konzept Seite 3	ovital GmbH pflege das Leben			
	Dortmunder Str 1-3	Tel.:	0 23 31- 9 71 74 61	
	58099 Hagen	Fax:	0 23 31- 9 71 74 62	
	IK-Nr.: 460 596 807			

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 Pflegedienstleitung

- Erstbesuche
- Fachliche Planung und Überwachung der Pflegeprozesse durch z. B. Pflegevisiten und /oder 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 *(und Vertrag über die ambulante palliativpflegerische Versorgung nach § 132 a Abs. 2 SGB V mit dem VdAK/AEV streben wir an)*).

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: 02.07.2008	Geändert am: 19.05.2014	Version : 1
Erstellt von: Ralf Novy		Freigegeben durch: Ralf Novy Inhaber/PDL/QB
Geändert von: Ralf Novy		Unterschrift

1. Darstellung des Pflegedienstes 1.5 Das Pflegekonzept Konzept Seite 4	ovital GmbH pflege das Leben			
	Dortmunder Str 1-3	Tel.:	0 23 31- 9 71 74 61	
	58099 Hagen	Fax:	0 23 31- 9 71 74 62	
	IK-Nr.: 460 596 807			

2.3 Personalstruktur

Es werden folgende Mitarbeiter/innen beschäftigt:

Pflegedienstleitung

dreijährige examinierte Pflegefachkräfte (Gesundheits- und Krankenpfleger/innen, Altenpfleger/innen¹, Kindergesundheits- und Krankenpfleger/innen), davon verfügen zurzeit zwei rechnerische Vollzeitkräfte über eine 160 Stunden umfassende Palliative-Care-Weiterbildung. Bis zum 30. Juni 2011 werden weitere zwei Vollzeitkräfte über diese Weiterbildung verfügen.

Krankenpflegehelfer/innen

Arzthelferin

Sozialarbeiter

Verwaltungskraft

Zivildienstleistende

Qualitätsbeauftragte/r

Ambulante Pflegehelfer/innen

Familienpflegerinnen

Sonstige geeignete Kräfte

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. Daher verfolgen wir das Pflegesystem der Bezugspflege.

Das Mitarbeiterteam, das für die Versorgung der Palliativ zu pflegende Patienten/Kunden eingesetzt wird, arbeitet ausschließlich nach dem Bezugspflegesystem.

Die Versorgung unserer Patienten/Kunden findet in festen Gruppen statt. Für Die jeweilige Patientengruppe wird von einem festen Mitarbeiterteam, bestehend aus unterschiedlichen Qualifikationen, versorgt. Unseren Patienten/Kunden steht für alle Fragen ein fester Ansprechpartner innerhalb des Teams zur Verfügung. Der jeweilige Ansprechpartner wird von den Mitgliedern des betreffenden Mitarbeiterteams zugeordnet.

Erstellt am: 02.07.2008	Geändert am: 19.05.2014	Version : 1
Erstellt von: Ralf Novy		Freigegeben durch: Ralf Novy Inhaber/PDL/QB
Geändert von: Ralf Novy		Unterschrift

1. Darstellung des Pflegedienstes 1.5 Das Pflegekonzept Konzept Seite 5	ovital GmbH pflege das Leben			
	Dortmunder Str 1-3	Tel.:	0 23 31– 9 71 74 61	
	58099 Hagen	Fax:	0 23 31– 9 71 74 62	
	IK-Nr.: 460 596 807			

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.).

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 Gerontopsychiatrische 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.

Erstellt am: 02.07.2008	Geändert am: 19.05.2014	Version : 1
Erstellt von: Ralf Novy		Freigegeben durch: Ralf Novy Inhaber/PDL/QB
Geändert von: Ralf Novy		Unterschrift

1. Darstellung des Pflegedienstes 1.5 Das Pflegekonzept Konzept Seite 6	ovital GmbH pflege das Leben			
	Dortmunder Str 1-3	Tel.:	0 23 31- 9 71 74 61	
	58099 Hagen	Fax:	0 23 31- 9 71 74 62	
	IK-Nr.: 460 596 807			

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. Die Pflege von Menschen mit palliativ-pflegerischen Versorgungsbedarf

Bei unserer Pflege von Schwerstkranken und Sterbenden stehen die erfolgreiche Behandlung der Schmerzen und weiterer Symptome sowie die Hilfe bei psychologischen, sozialen und seelsorgerischen Problemen an erster Stelle. Das Ziel von Palliative Care ist, die bestmögliche Lebensqualität für Patienten/Kunden und deren Familien zu erreichen.

Zur Optimierung der Versorgung mit Leistungen, insbesondere um einen reibungslosen Übergang von der stationären Krankenhausbehandlung zur ambulanten palliativpflegerischen Versorgung zu gewährleisten, arbeiten wir mit Vertragsärzten, ambulanten Hospizdiensten, stationären Diensten, Vertragskrankenhäusern Rehabilitationseinrichtungen und sonstigen innerhalb des Versorgungsspektrums Beteiligten zusammen.

Für die Versorgung der Palliativ zu pflegenden Patienten/Kunden besteht in unserem Pflegedienst ein spezielles Team von hoch qualifizierten Pflegefachkräften zur Verfügung. Die Teamleitung wird von einer dreijährig examinierten Pflegefachkraft wahrgenommen, die über eine 160-stündige Weiterbildung in Palliative-Care verfügt.

Diese ist insbesondere für folgende Aufgaben innerhalb unseres palliativpflegerischen Schwerpunktes zuständig:

- Fachliche Planung und Überwachung der Pflegeprozesse durch z. B. Pflegevisiten und /oder Mitarbeitervisiten
- Dienst - und Einsatzplanung entsprechend der individuellen Anforderungen der Patienten und den organisatorischen Ressourcen
- Planung und Durchführung von Team- und Fallbesprechungen
- Anleitung und Überwachung der fachgerechten Führung der Pflegedokumentation durch z.B. Dokumentationsvisiten
- Angehörigenkontakte
- Arztkontakte, ggf. auch qualifizierter Palliativarzt (QPA) zwecks Vorbereitung/Durchführung einer Kooperation
- Kontakte zum ambulanten Hospizdienst, auch zur Vorbereitung/Durchführung einer Kooperation

Erstellt am: 02.07.2008	Geändert am: 19.05.2014	Version : 1
Erstellt von: Ralf Novy		Freigegeben durch: Ralf Novy Inhaber/PDL/QB
Geändert von: Ralf Novy		Unterschrift

1. Darstellung des Pflegedienstes 1.5 Das Pflegekonzept Konzept Seite 7	ovital GmbH pflege das Leben			
	Dortmunder Str 1-3	Tel.:	0 23 31- 9 71 74 61	
	58099 Hagen	Fax:	0 23 31- 9 71 74 62	
	IK-Nr.: 460 596 807			

7. Erstbesuch

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

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

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 Wochen
- Dienst- und Fallbesprechungen (zwei mal monatlich)
- Erstellung und kontinuierliche Bearbeitung des QM-Handbuches durch den Qualitätszirkel
- Implementierung und Aufrechterhaltung einer geregelten innerbetrieblicher Kommunikation
- Vorhaltung einer Bibliothek mit Pflegefachliteratur und aktuelle Fachzeitschriften

Erstellt am: 02.07.2008	Geändert am: 19.05.2014	Version : 1
Erstellt von: Ralf Novy		Freigegeben durch: Ralf Novy Inhaber/PDL/QB
Geändert von: Ralf Novy		Unterschrift

1. Darstellung des Pflegedienstes 1.5 Das Pflegekonzept Konzept Seite 8	ovital GmbH pflege das Leben			
	Dortmunder Str 1-3	Tel.:	0 23 31- 9 71 74 61	
	58099 Hagen	Fax:	0 23 31- 9 71 74 62	
	IK-Nr.: 460 596 807			

- 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?
- Mitarbeiterbefragungen, die uns u. a. Aufschluss über die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter geben.
- Beschwerdemanagement. Hierbei sind uns drei Fragestellungen besonders wichtig:
 - ➔ Wo passieren uns noch die häufigsten Fehler?
 - ➔ Welche Prozesse müssen wir verbessern?
 - ➔ Wie ist die Beschwerde behandelt worden und von wem?

Maßnahmen der externen Qualitätssicherung sind u.a.

- Mitarbeit im Kreisverband "Name des Kreises" des LfK Kreis Unna e.V.
- Teilnahme an der kommunalen Pflegekonferenz
- Teilnahme an Qualitätsbegehungen des LfK NRW e.V.
- LfK-Unternehmerstammtisch
- Runde Tische
- Arbeitsgruppen

Erstellt am: 02.07.2008	Geändert am: 19.05.2014	Version : 1
Erstellt von: Ralf Novy		Freigegeben durch: Ralf Novy Inhaber/PDL/QB
Geändert von: Ralf Novy		Unterschrift